

Toiminnan ja tiedonkulun mallintamisella kohti laadukkaampia kotiateriapalveluja

Riitta Tuikkanen (toim.)



TOIMINNAN JA TIEDONKULUN MALLINTAMISELLA KOHTI LAADUKKAAMPIA KOTIATERIAPALVELUJA

Riitta Tuikkanen (toim.)



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto



ETELÄ-SAVON
MAAKUNTALIITTO

MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU
MIKKELI 2015

D: VAPAAMUOTOISIA JULKAISUJA – FREE-FORM PUBLICATIONS 46

© Tekijät ja Mikkelin ammattikorkeakoulu

Kannen kuva: iStock-kuvapankki

Kannen ulkoasu: Tammerprint Oy

Taitto- ja paino: Tammerprint Oy

ISBN: 978-951-588-486-2 (nid.)

ISBN: 978-951-588-487-9 (PDF)

ISSN: 1458-7629

julkaisut@xamk.fi

Sisältö

KIRJOITTAJAT	4
LUKIJALLE <i>Riitta Tuikkanen</i>	5
JULKISEN HALLINNON KEHITTÄMISLINJAUKSIA <i>Tommi Oikarinen</i>	7
KOTIHOIDON ATERIAPALVELU KEHITTÄMISKOHTENA MIKKELISSÄ <i>Marjut Asikainen</i>	14
IKÄÄNTYNEET KOTIATERIAPALVELUN ASIAKKAANA <i>Paula Mäkeläinen</i>	17
KÄYTÄNNÖN PALVELUTOIMINTA JA TIEDONHALLINTA OVAT KIETOUTUNEET TOISIINSA <i>Riitta Tuikkanen ja Teija Rautiainen</i>	24
KOTIATERIAPALVELUN TOIMINNAN JA TIEDONKULUN MALLINTAMINEN TEKI NÄKYVÄKSI KEHITTÄMISKOHTEET <i>Teija Rautiainen, Riitta Tuikkanen ja Paula Mäkeläinen</i>	32
MITEN KOHTI TAVOITETILAA? <i>Markku Nenonen</i>	47

Kirjoittajat

Marjut Asikainen, Kotihoidonohjaaja

Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi, vanhusten palvelut
marjut.asikainen@mikkeli.fi

Paula Mäkeläinen, TtT, yliopettaja

Mikkelin ammattikorkeakoulu, Terveysalan laitos
paula.makelainen@mamk.fi

Markku Nenonen, FT, yliopettaja

Mikkelin ammattikorkeakoulu, Sähkö- ja informaatiotekniikan laitos
markku.nenonen@mamk.fi

Tommi Oikarinen, neuvotteleva virkamies

Valtiovarainministeriö

Teija Rautiainen, restonomiYAMK, lehtori

Mikkelin ammattikorkeakoulu, Matkailu- ja ravitsemisalan laitos
teija.rautiainen@mamk.fi

Riitta Tuikkanen, ETL, yliopettaja

Mikkelin ammattikorkeakoulu, Matkailu- ja ravitsemisalan laitos
riitta.tuikkanen@mamk.fi

Lukijalle

Suomen väestö vanhenee kovaa vauhtia. Tilastokeskus arvioi, että vuonna 2040 runsas neljännes suomalaisista on yli 65-vuotiaita. Vanhimpien ikäluokkien, eli yli 85-vuotiaiden, osuus väestöstä kasvaa myös voimakkaasti. Vuonna 2007 suomalaisista 1,8 prosenttia oli yli 85-vuotiaita, mutta vuonna 2040 jo 6,1 prosenttia suomalaisista kuuluu vanhimpiin ikäluokkiin. Kun ikääntyneiden määrä kasvaa, myös julkisten palvelujen tarve tulee kasvamaan, sillä vanhusten omien voimien ja terveyden heiketessä tarvitaan palveluita, jotka auttavat selviämään arjesta ja tukevat hyvinvointia.

Kun palvelujen tuotantoon tarvittavat resurssit eivät kasva samassa suhteessa kuin kuntalaisten palvelujen tarve kasvaa, on kuntien julkisen palvelutuotannon tuottavuutta ja vaikuttavuutta parannettava. Palveluita tullaan järjestämään uudella tavalla suuremmiksi toimialarajat ylittäviksi kokonaisuuksiksi, ja myös julkisten ja yksityisten palvelutuottajien on toimittava nykyistä joustavammin limittäin. Palveluiden tuottajilta odotetaan uudenlaisia toimintamalleja. Jotta monitahoinen palvelukokonaisuus toimii ja palvelut ovat tehokkaita ja laadukkaita, on erittäin tärkeää, että eri toiminnan tasoilla ja toiminta-alueilla tieto kulkee sujuvasti.

Palveluiden tuottamiseen liittyvän tiedonhallinnan parantamiseksi Suomessa on päätetty, että palvelujen kehittämistyössä käytetään yhteisesti sovittua kansallista palveluarkkitehtuuria. Palveluarkkitehtuurin tavoitteena on tukea organisaation toiminnan suunnittelua ja johtamista siten, että käytännön toiminta, toiminnassa tarvittava tieto, sähköiset tietojärjestelmät ja teknologia muodostavat yhteen toimivan kokonaisuuden. Keskeinen ajatus on, että kaikki palvelujen kehittäminen lähtee toiminnasta ja sen tarpeista, organisaation toiminnan tavoitteista ja strategiasta, toimintaa tukevista tehtävistä ja prosesseista. Lisäksi tiedonhallinnan ja sähköisten tietojärjestelmien ja muun teknologian tulisi tukea toimintaa.

Kotiateriapalvelu on yksi voimakkaasti lisääntyvä, ikääntyneille tarjottava julkisen palvelun muoto. Kotiateriapalvelulla tuetaan suomalaisten ikääntyneiden asumista kotona ja omatoimisuuden säilymistä arjen askareissa. Kotiin tuotava ateriapalvelu auttaa erityisesti yli 80-vuotiaita ikäihmisiä asumaan omassa kodissa. Kotiateriapalveluita koskettavat samat laatu- ja tehokkuusvaatimukset kuin julkista palvelutuotantoa yleensäkin. Käytännössä laaduk-

kaiden ja tehokkaiden kotiateriapalveluiden tuottaminen tarkoittaa, että toimintaprosessit ovat kunnossa, tiedonkulku eri toimijoiden ja asiakkaiden välillä on hyvää ja toiminnassa hyödynnetään sähköisiä tietojärjestelmiä ja teknologiaa tarkoituksenmukaisesti.

Mikkelin kaupungilla oli keväällä 2014 tunnistettu tarve kehittää kotiateriapalvelua ja selvittää kehittämistyön pohjaksi palvelun toimintaprosessia. Prosessin monitahoisuus ja tarve eri toimijoiden väliselle yhteistyölle oli tunnistettu, mutta selvä kuva toiminnan kokonaisuudesta puuttui. Kokonaisuuden hahmottamista varten päätettiin yhdessä Mikkelin ammattikorkeakoulun kanssa mallintaa kotiateriapalvelun prosessi asiakkaan tekemästä ateriapalveluhakemuksesta palvelun päättymisen asti. Mallinnustyö tehtiin Sähköiset palvelut ruokapalvelujen asiakasrajapinnassa -hankkeessa. Hankkeen kohde-ryhmänä olivat Mikkelin kaupungin kotihoidon ikääntyneet asiakkaat, joille toimitetaan ruokapalveluja kotiin. Hankkeessa kuvattiin palveluarkkitehtuuriperiaatteen mukaisesti (toiminta-tieto-järjestelmät-teknologia) kotona asuvan ikäihmisen saama palvelu. Kuvaus sisälsi toimijat ja tehtävät, joista palvelu koostuu, tiedot, joita tehtävissä tarvitaan ja järjestelmät, joilla palveluiden tuottamista, tietojenhallintaa ja -käsittelyä tuetaan. Samalla selvitettiin eri toimijoiden yhteistyötä sekä toiminnan ongelmakohtia. Hanketta rahoittivat Etelä-Savon maakuntaliitto/EAKR-rahoitus ja Mikkelin ammattikorkeakoulu (Mamk).

Tämä artikkelikokoelma kertoo siitä, miten toimintaa ja tiedonkulkua mallintamalla voidaan päästä kohti entistä laadukkaampia palveluita. Esimerkkinä palveluista on kotiateriapalvelu. Artikkelikokoelman alussa kerrotaan Suomen julkisten palvelujen valtakunnallisia tulevaisuuden kehittämislinjauksia ja esitellään kansallinen palveluarkkitehtuurimalli palvelujen kehittämisen ”viitekehysenä”. Seuraavassa artikkelissa kuvataan Sähköiset palvelut ruokapalvelujen asiakasrajapinnassa -hankkeen toimintaympäristöä, Mikkelin kotihoidon kotiateriapalvelua, sen nykytilaa ja kehittämistyön lähtökohtia. Seuraavat kolme artikkelia kuvaavat hankkeen tuloksia. Artikkeleissa pohditaan myös, miten palveluarkkitehtuurimalli näkyi käytännössä hankkeen aineistoissa ja miten aineisto tuki palveluarkkitehtuurin käytön hyödyllisyyttä. Viimeisessä artikkelissa pohditaan, miten palvelun toiminnan ja tiedonhallinnan nykytilan kuvauksesta kuljetaan kohti visiota ja tulevaisuuden tavoitetilaa hyödyntäen edelleen palvelujen kokonaisarkkitehtuurikehystä.

Mikkelissä 16.2.2015

Riitta Tuikkanen

Julkisen hallinnon kehittämislinjauksia

Tommi Oikarinen

Valtiovarainministeriön syksyllä 2014 julkaiseman taloudellisen katsauksen mukaan julkisen talouden rahoitusasema on ollut alijäämäinen jo 5 vuotta. Syynä on ollut pitkään jatkunut heikko suhdannetilanne, ja väestön ikääntymisestä aiheutunut menojen kasvu. (VM 2014a, 69.) Talouden taantuma, yhdistettynä julkisen talouden kestävyysongelmaan, leimaakin lähes kaikkia viimeaikoina valtioneuvostotasolla tehtyjä tulevaisuuden linjauksia.

Hallituksen 29.8.2013 rakennepoliittisessa ohjelmassa päätettiin työmarkkinoihin ja työuriin, talouden uusiutumisen ja kilpailukykyyn ja kasvuun sekä julkisen palvelutuotannon tuottavuuteen vaikuttavista toimista talouden kasvuedellytysten vahvistamiseksi ja julkisen talouden kestävyysvajeen umpeen kuromiseksi. (Valtioneuvosto 2013a.) Ohjelman keskeisinä toimenpiteinä ovat muun muassa julkisen talouden ohjauksen vahvistaminen, julkisten palveluiden rakenteelliset uudistukset sekä niitä tukevien palvelumallien kehittäminen.

Seuraavassa tarkastellaan hallituksen rakennepoliittisen ohjelman linjauksia kolmen laajan kokonaisuuden kautta: julkisen talouden makro-ohjauksen, sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistuksen sekä kansallisen palveluarkkitehtuurin tai sähköisen palveluväylän, kuten se rakennepoliittisessa ohjelmassa on määritelty. Tarkastelun lähtökohtana on se, mitä tavoitteita nämä laajat rakenteelliset ja toiminnalliset muutokset asettavat viranomaisille ja miten kehityskohteet kytkeytyvät toisiinsa. Voidaanko kolmea toisistaan erillistä ja erimittaista kohdetta tarkastella yhteentoimivana kokonaisuutena? Mitä voimme havaita, jos kehityskohteita tarkastellaan yhteisen eurooppalaisen yhteentoimivuuden viitekehyksen kautta?¹

¹ Tässä yhteydessä viitekehyksenä käytetään ”European Interoperability Framework” (EIF) –viitekehystä, joka on oikeastaan kokoelma eurooppalaisia suosituksia hallinto- ja viranomaisten, yritysten ja kansalaisten palvelujen yhteentoimivuuden ja viestinnän kehittämiseksi EU:n sisällä ja eri EU-maiden välillä. Se itse määrittelee yhteentoimivuuksikehikon ”sovituksi yhteentoimivuuden lähestymistavaksi organisaatioille, jotka toimivat yhdessä julkisten palvelujen tarjoamiseksi” ja korostaa monien erityyppisten yhteisten yhteentoimivuuden elementtien määrittelyä (EIF 2010)

Julkisen talouden makro-ohjaus

Eräs keskeisimmistä tulevaisuuden kansalliseen päätöksentekoon vaikuttavista kehittämiskohteista on julkisen talouden makro-ohjausjärjestelmän käyttöönotto. Julkisen talouden kokonaisohjausta linjaava valtioneuvoston asetus julkisen talouden suunnitelmasta (120/2014, myöhemmin JTSA) tuli voimaan pääosiltaan 14.2.2014. Kokonaisuudessaan uuteen julkisen talouden ohjausmalliin on tarkoitus siirtyä vuoden 2015 alussa. Julkisen talouden suunnitelman tarkoituksena on tukea julkista taloutta koskevaa päätöksentekoa sekä julkisen talouden rakenteelliselle rahoitusasemalle asetetun keskipitkän aikavälin tavoitteen noudattamista (JTSA 120/2014 1 §). Suunnitelmassa asetetaan tavoite koko julkiselle talouden rahoitusasemalle sekä erikseen sen eri osa-alueille, muun muassa valtion taloudelle ja kuntataloudelle (JTSA 120/2013 3.2 §). Julkisen talouden suunnitelman kuntataloutta koskevassa osassa asetetaan kuntatalouden rahoitusasemalle asetetun tavoitteen kanssa johdonmukainen euromääräinen rajoite valtion toimenpiteistä kuntataloudelle aiheutuvalla menojen muutoksella (JTSA 3.3 §). Eli käytännössä rajoitte sille, miten paljon uusia tehtäviä kunnille voidaan antaa entisiä poistamatta.

Hallitus päätti rakennepoliittisen ohjelman toimeenpanon yhteydessä myös kuntatalouden makro-ohjauksen toimintamallin (Kuntatalousohjelma) käyttöönotosta. Uuden kuntatalouden ohjausjärjestelmän tavoitteena on varmistaa, että kuntien tehtävät ja velvoitteet ovat johdonmukaisia kuntatalouden tasapainon kanssa. Julkisen talouden suunnitelma asettaa tasapainotavoitteen kuntataloudelle ja päättää samalla tarvittavista toimenpiteistä tavoitteen toteuttamiseksi. Tavoitteet ja toimenpiteet on tarkoitus tarkistaa valtion kehysmenettelyn tavoin vuosittain hallituksen kehyspäätyksen yhteydessä (Valtioneuvosto 2013b, liite 1, 1). Kuntatalouden rooli on korostunut julkisen talouden makro-ohjauksessa, johtuen kuntasektorin keskeisestä roolista julkisten palvelujen tuottajana. Kuten hallituskin on päätöksessään todennut: ”Julkisen palvelutuotannon tuottavuuden ja vaikuttavuuden kohentaminen on välttämätön osatekijä julkisen talouden kestävyysongelman ratkaisemisessa. Kunnat vastaavat suuresta osasta näistä palveluista”. (Valtioneuvosto 2013b, 3.)

Kuntatalouden ohjausjärjestelmän implementointi lainsäädäntöön on jo käynnistynyt. Syyskuussa 2014 hallitus antoi eduskunnalle esityksen laiksi kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain muuttamisesta, jossa uusissa ja laajentuissa *valtionosuustehtävissä*² valtionosuus olisi 100 prosent-

² Valtionosuustehtävillä tarkoitetaan kuntien peruspalveluiden valtionosuuksista annetun lain (1704/2009) soveltamisalaan kuuluvia tehtäviä, joiden käyttökustannuksiin myönnettävään valtionosuutta (ks. Laki kunnan peruspalveluiden valtionosuudesta 1704/2009 1 §, muutettu 30.12.2013)

tia tehtävien laskennallisista kustannuksista, ellei valtionosuustehtäviin tehdä vastaavia vähennyksiä. Muutos perustuu pääministeri Alexander Stubbin hallituksen hallitusohjelmaan, jonka mukaan hallitus pidättäytyy uusien, kuntien menoja lisäävien tehtävien ja velvoitteiden antamisesta ilman, että se päättää vastaavan suuruista tehtävien ja velvoitteiden karsimisesta tai uusien annettavien tehtävien ja velvoitteiden täysimääräisestä rahoittamisesta. (HE 133/2014, 11.)

Tiedonhallinnallisesti kuntatalouden ohjausjärjestelmä luo haasteen julkisen talouden suunnitelmassa asetettavan tavoitteen (makrotason tavoitteet) vaikutusten kohdentumiselle kuntiin sekä asetettujen tavoitteiden vaikutusten arviointiin. Miten kuntasektorille kokonaisuutena asetetut rahoitusasematavoitteet kohdentuvat kuntien palvelutoimintaan ja miten kuntien palvelutoiminnasta pystytään tuottamaan tietoa makrotason tavoitteiden toteutumista kuvaaville indikaattoreille? Haastetta lisää vielä käsitejärjestelmien erilaisuus. Makrotasolla operoidaan kansantalouden tilinpidon käsitteillä ja kunnissa kuntien kirjanpidon käsitteillä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus

Toinen merkittävä rakennepoliittisesta ohjelmasta vauhtia saanut kokonaisuus on sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistus: Sote-uudistus. Pääministeri Alexander Stubbin 24.6.2014 hallitusohjelman mukaisesti hallitus on sitoutunut pääministeri Kataisen hallituksen yhdessä oppositiopuolueiden kanssa tekemään linjaukseen, jonka mukaisesti suomalaisten keskeiset hyvinvointipalvelut turvataan toteuttamalla perusteellinen sosiaali- ja terveystalouden uudistus. (STM 2014, 42.) Uudistuksen tarkoituksena on toteuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon integraatio ja turvata tehokas hallinto toimialalla, jolla toteutetaan väestön terveyden, hyvinvoinnin ja sosiaalisen turvallisuuden edistäminen, turvataan yhdenvertaisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestäminen koko maassa, vahvistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluja sekä toteutetaan kustannustehokas ja vaikuttava palvelurakenne. (Valtioneuvosto 2013b, 14.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa palvelujen järjestäminen perustuu jatkossakin kuntien toimintaan, mutta pirstaleisesta kuntarakenteesta johtuen, sosiaali- ja terveydenhuolto tulee järjestää kuntien yhteistoimintana.³ Uudistuksen jälkeen palvelujen järjestäminen on yhden toimijan vastuulla. Se vastaa sekä horisontaalisesta integraatiosta (sosiaalihuollon palvelut ja terveydenhuollon palvelut) että vertikaalisesta integraatiosta (peruspalvelut ja

³ Kuntakentän pirstaleisuutta kuvaa hyvin se, että lukumääräisesti suurin osa Suomen kunnista on pieniä. Kuntien mediaanikoko on vain noin 6 000 asukasta, eli puolet kunnista on tätä pienempiä.

erityispalvelut). (STM 2014, 47.) Palvelujen järjestämiseen tarvittavan riittävän kantokyvyn turvaamiseksi ehdotetaan perustettavaksi viisi sosiaali- ja terveydenhuoltoaluetta, jotka olisivat kuntayhtymiä (STM 2014, 50).

Ehdotettu sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus muodostaa tiedonhallinnallisesti mielenkiintoisen aselman, kun sitä tarkastellaan rinnan edellä esitetyn kuntatalouden ohjausmallin kanssa. Sote-uudistuksessa tavoitteena olevassa rakenteessa sekä sosiaali- ja terveysalueen kuntayhtymään että tuottamisvastuussa olevaan kuntayhtymään tai kuntaan sovelletaan kuntalain taloussäännöksiä. (STM 19§ ja 22§.) Kuntalain (365/1995) 65 §:n 2 momentin mukaan kunnan on laadittava talousarvionsa ja -suunnitelmansa siten, että edellytykset kunnan tehtävien hoitamiseen turvataan (*ns. talousarvion täydellisyysperiaate*). Käytännössä tämä tarkoittaa, että kuntien, sosiaali- ja terveysalueen sekä tuottamisvastuussa olevan kuntayhtymän tai kunnan on varmistettava toimintansa ja taloutensa suunnittelussa tarvittavan tiedon saanti muilta sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen osallistuvilta organisaatioilta ja päinvastoin.

Kansallinen palveluarkkitehtuuri

Rakennepoliittisessa ohjelmassa on linjattu myös kansallisen palveluarkkitehtuurin (sähköisen palveluväylän) toteuttamisesta. Tavoitteen taustalla on elinkeinoministeri Jyri Häkämiehen vuonna 2012 asettaman ICT 2015 -työryhmän työ, jonka tavoitteena oli valmistella strategia ICT-alan äkillisen rakennemuutoksen vaikutusten lieventämiseksi sekä tieto- ja viestintäteknologiatoimialan ja kilpailukyvyn lisäämiseksi. Työryhmän tuottamassa raportissa '21 polkua kitkattomaan Suomeen' määriteltiin taloudellisen kasvun keinoiksi työmäärän lisäys, uudet investoinnit sekä yritysten sekä julkisen sektorin kyky hyödyntää teknologiaa, jonka yhtenä toimenpiteenä tulisi olla yhtenäisen kansallisen palveluarkkitehtuurin rakentamista. (TEM, 2, 9-11.)

Tavoitteen mukaisesti sähköisen palveluväylän toteuttaminen aloitetaan siten, että vuonna 2015 sähköinen tunnistaminen on käytössä ja ensimmäiset palvelut ovat väylässä (Valtioneuvosto 2, 12). Valtiovarainministeriön asettamassa kehittämisohjelmassa kansallisen palveluarkkitehtuurin tavoitteeksi on määritetty julkisen hallinnon asiakkaiden (kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen) asiointin yksinkertaistaminen ja helpottaminen viranomaisen kanssa, julkisen hallinnon avoimuuden edistäminen sekä julkisen hallinnon palvelujen laadun parantaminen. Näiden lisäksi palveluarkkitehtuuri tulee mahdollistamaan sähköisten palvelujen kustannustehokkuuden niiden elinkaaren ajan, tietojen yhteiskäytön sekä tietojärjestelmien yhteentoimivuuden parantamisen koko julkisessa hallinnossa. Kehitystyöllä edistetään yritysten mahdollisuuksia hyö-

dyntää julkisen hallinnon tietovarantoja ja palveluja ja palveluarkkitehtuuri tukee kansantaloutta tehostamalla julkista hallintoa ja luomalla uusia liiketoimintamahdollisuuksia yksityiselle sektorille. (VM 18.6.2014.)

Tavoitteen toteuttaviksi tehtäviksi on määritetty kansallisen sähköisten palvelujen infrastruktuurin luominen, joka sisältää kansallisen palveluväylän, tietovarantojen kytkemisen osaksi palveluväylää, kansallisen sähköisen tunnistamismallin, kansalliset ratkaisut yritysten, muiden organisaatioiden ja luonnollisten henkilöiden roolien ja valtuutusten hallintaan sekä kansalaisten, yritysten ja viranomaisten tarvitsemat yhteiset palvelunäkymät. (VM 2014c.) Yleisellä tasolla kansallinen palveluarkkitehtuuri vastaa hyvin pitkälti Euroopan yhteentoimivuuden viitekehyksessä suositeltua julkisten palveluiden konseptuaalista mallia (EIF 2011, 6-8).

Palveluarkkitehtuuriin sisältyvillä kehittämiskohteilla muutetaan tiedonsiirtoa palveluiden välillä ja luodaan edellytyksiä palveluiden väliselle tunnistamiselle, joista ainakin tiedonsiirtoratkaisun käyttöön julkinen hallinto myös velvoitetaan. (VM 2014c, 2.) Ajattelumalli on perua palveluarkkitehtuuria valmistellelta ICT 2015 -työryhmältä, jonka mielestä lainsäädännöstä löytyy ohjauskeinoja tehokkaan ICT-infrastruktuurin rakentamiselle. Ryhmän raportissa mainitaan, että vuonna 2011 voimaan tullut tietohallintolaki antaa mahdollisuuden ohjata koko julkisen hallinnon tietojärjestelmien yhteentoimivuutta. (TEM 2013, 27.) Kyse on siis tietojärjestelmien yhteentoimivuuden sääntelystä, ilman tarkkaa tietoa palveluista, palvelutoiminnan järjestämisestä tai siirrettävistä tiedoista. Jos linjaus liitetään artikkelissa aikaisemmin esitettyihin talousohjausjärjestelmään ja sosiaali- ja terveydenhuollon uudistukseen, ne velvoitetaan käyttämään taloustietojen ja terveystietojen välittämässä tiedonsiirtoratkaisuna kansallista palveluväylää.

Edellä kuvatut kehittämiskohteet voidaan asettaa Euroopan yhteentoimivuuden viisitasoiseen viitekehykseen: poliittinen tahtotila sekä säännösten, organisaatioiden, tiedon ymmärtäminen sekä tekniikan yhteentoimivuus. (EIF 2010, 21-24.) Viitekehystä mukaillen vasta kaikkien viiden tason yhteentoimivuus varmistaa tiedonliikkumisen riittävällä tasolla palvelutoiminnan tukena. Kuntatalouden makro-ohjauksen suunnittelussa on huomioitu kansallisen ohjauksen tarpeet ja lainsäädäntöä on valmisteltu suunniteltua ohjausmallia tukeväksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa yhteentoimivuutta haetaan erityisesti organisaatioiden kautta. Organisoimalla palveluiden järjestämis- ja tuottamisvastuut luodaan edellytykset tulevalle palvelukehitykselle. Kansallisessa palveluarkkitehtuurissa kehitetään teknistä tiedonsiirtoa, tunnistustapoja sekä tavoitteellisia käyttöliittymiä eri asiakasryhmille, kuitenkin määrittämättä julkisen hallinnon palveluja tai niiden välistä tiedonsiirtoa.

Tämän, ehkä liiankin yleistävän, tarkastelun lopputuloksena voidaan ainakin huomata, että kaikille kolmelle tarkastelukohteelle on yhteistä, ettei mikään niistä kata kaikkia Euroopan yhteentoimivuuden viitekehyksen kerroksia. Erityisesti tiedon yhteiseen ymmärtämiseen liittyvät toimenpiteet ovat jääneet kaikista suunnitelmissa huomiotta. Käytännössä voidaan vasta muutaman vuoden kuluttua arvioida, onko tällä merkitystä lopputuloksen näkökulmasta. Olisiko toteutus voinut onnistua paremmin, mikäli toiminnan tavoitteiden yhteydessä olisi varmistettu myös yhteinen ymmärrys toiminnassa käytettävästä ja palveluiden välillä välitettävästä tiedosta.

Lähteet

EIF 2010. European Interoperability Framework for European Public Services 2.0. European Commission. Bruxelles, le 16.12.2010. COM(2010) 744 final.

EIF 2011. European Interoperability Framework (EIF), Towards Interoperability for European Public Services. European Union. Luxemburg: Publications Office of the European Union.

HE 133/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain muuttamisesta. WWW-dokumentti. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140133>. Ei päivitystietoa. Luettu 15.1.2015.

STM 2014. Sosiaali- ja terveysministeriö. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi (luonnos 18.8.2014). PDF-dokumentti. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=10386860&name=DLFE-31223.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 15.1.2015.

TEM 2013. 21 polkua kitkattomaan Suomeen – ICT 2015 –työryhmän raportti. Työ- ja elinkeinoministeriö. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, innovaatio 4/2013.

Valtioneuvosto 2013a. Rakennepoliittinen ohjelma talouden kasvuedellytysten vahvistamiseksi ja julkisen talouden kestävyysvajeen umpeen kuromiseksi (29.8.2013). PDF-dokumentti. <http://valtioneuvosto.fi/etusivu/rakenneuudistus395285/tiedostot/rakennepoliittinen-ohjelma-29082013/fi.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 15.1.2015.

Valtioneuvosto 2013b. Hallituksen päätös rakennepoliittisen ohjelman toimeenpanosta (29.11.2013). PDF-dokumentti. <http://valtioneuvosto.fi/etusivu/rakennemuutos395285/tiedostot/paatos-29112013/fi.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 15.1.2015.

VM 2014a. Taloudellinen katsaus, syksy 2014. Valtiovarainministeriö. Valtiovarainministeriön julkaisuja 24a/2014. Helsinki: Suomen yliopistopaino Oy.

VM 2014b. Hallituksen esitys eduskunnalle kuntalaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi (luonnos 8.5.2014). Valtiovarainministeriö. PDF-dokumentti. https://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20140508Lausun/01_HE__kuntalaki.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 15.1.2015.

VM 2014c. Kansallisten palveluarkkitehtuurin toteuttamisohjelma. Valtiovarainministeriö. Valtiovarainministeriön asettamispäätös 18.6.2014. PDF-dokumentti. <http://www.hare.vn.fi/upload/Asiakirjat/19900/308383930496106.PDF>. Ei päivitystietoa. Luettu 15.1.2015.

Kotihoidon ateriapalvelu kehittämiskohteena Mikkeliissä

Marjut Asikainen

Ateriapalvelu on yksi keskeisimmistä kotihoidon tukipalvelumuodoista, jolla voidaan parantaa ikäihmisten mahdollisuutta kotona asumiseen. Asiakkaille kotiin kuljetettavat ateriat turvaavat tavallisesti noin kolmasosan päivittäisestä energian ja ravintoaineiden tarpeesta (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 25).

Ikääntyvien määrä kasvaa jatkuvasti ja valtakunnallisesti palvelurakenne painottuu kotiin annettaviin palveluihin, joten tulevaisuudessa myös ravitsemukseen liittyvien palveluiden tarve tulee lisääntymään. Ikääntyminen tuo omat haasteensa hyvän ravitsemustilan ylläpitoon ja tällöin kotihoitopalveluiden merkitys vanhusten ravitsemustilan seurannassa korostuu (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 16). Lähtökohtana kotihoidon palveluiden järjestämiselle on asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Ateriapalvelua kohdennetaan henkilöille, jotka alentuneen toimintakykynsä vuoksi tarvitsevat tukea kotona selviytymiseensä.

Kotihoidon ateriapalvelu käytännön toimintana

Kotihoidon ateriapalvelu sisältää Mikkeliissä lounaan kotiin kuljetettuna tai vaihtoehtoisesti lounaan Mikkelin kaupungin toimipisteessä, mikäli asiakas kykenee ruokailemaan kodin ulkopuolella. Ateriat valmistaa kaupungin ruoka- ja puhtauspalveluiden yksikkö, Iso Pata, ja kotiin kuljetuksesta huolehtii kantakaupungin alueella kotihoidon ateriapalvelutiimi. Anttolassa, Hauki-vuorella sekä Suonsaaren alueella ateriakuljetukset järjestää taksipalvelut tai kotihoito. Kunnallisen ateriapalvelun lisäksi Mikkelin alueella toimii yksi yksityinen ateriapalveluntuottaja. (Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi 2014.)

Aterioita kuljetetaan koteihin viikkotasolla noin 300 asiakkaalle. Kantakaupungin alueella kuljetukset hoidetaan arkipäivinä ja ateriat toimitetaan asiakkaille jäähdytettyinä. Ateriapalvelun toimintaympäristö on laaja ja etenkin haja-asutusalueilla välimatkat ovat pitkiä.

Ateriapalvelu asiakkaan näkökulmasta

Ateriapalveluasiakkaat ovat pääasiassa ikäihmisiä, jotka eivät kykene enää itse valmistamaan ateriaansa heikentyneen toimintakyvyn tai terveydentilan vuoksi. Palvelun piirissä on myös useita nuorempia asiakkaita, joilla on haasteita hyvän ravitsemustilan turvaamisessa. Ateriapalvelua järjestetään kotihoiton tueksi asiakkaan tarpeen mukaan. Kotihoidon ateriapalveluasiakkuus edellyttää aina palvelutarpeen arviointia ja asiakkaalle laaditaan palvelu- ja maksupäätös.

Mikkelin kaupungissa kotihoidon ateriapalvelu toimittaa asiakkaille lounaan kotiin kuljetettuna. Lounas sisältää pääruuan, jälkiruuan sekä salaatin. Ateriat toimitetaan ennakoon suunnitellun ruokalistan mukaisesti. Ateriapalvelun ruokalistaa ei toimiteta asiakkaalle kotiin, vaan se on nähtävissä kaupungin internetsivuilla ja paikallislehdessä. Ruokavaliossa huomioidaan terveydelliset rajoitteet. Minimimäärä kotiin toimitettaville aterioille on kolme ateriaa viikossa.

Haasteet kotihoidon ateriapalvelussa

Kotihoidon ateriapalvelun ja kaupungin ruoka- ja puhtauspalveluiden tiivis yhteistyö on merkityksellistä ateriapalvelun järjestämiseksi asiakkaille. Tilaus- ja tilastointiprosessit hoidetaan pääasiassa käsin kirjaamalla. Samoin muutokset asiakkuuksissa ja laskutuslistaukset kirjataan aluksi käsin ja viedään sitten tietojärjestelmiin.

Kotihoidolla on käytössä oma sähköinen potilastietojärjestelmänsä ja ruoka- ja puhtauspalveluilla oma ohjausjärjestelmänsä. Tietoa ei voida tällä hetkellä siirtää näiden järjestelmien välillä. Kun tietoa siirretään käsin kirjaamalla ja käytössä on erilliset tietojärjestelmät, ovat virhemahdollisuudet asiakkaan tiedoissa suuria (Rautiainen ym. 2014).

Kehittämiskohteet ja tulevaisuuden näkymät

Ateriapalveluasiakkaiden määrä tulee kasvamaan tulevaisuudessa. Ravitsemuksen merkitys osana ihmisen kokonaishyvinvointia korostuu, joten uusia tapoja tuottaa ateriapalveluita tarvitaan. Palvelutarjonnassa on ateriavaihtoehtoja sekä erilaisia ruokailumuotoja oltava tarjolla enemmän ja asiakkailta on oltava mahdollisuus sosiaaliseen ruokailutilanteeseen niin halutessaan. Ateriapalvelua on kyettävä tuottamaan kauempanakin asuville asiakkaille. Myös ikääntyneiden ravitsemussuosituksessa korostetaan, että ruokapalveluja on kehitettävä niin, että ne vastaavat laadultaan ja ajoitukseltaan ikääntyneiden tarpeita (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 57). Tämä tarkoittaa, että yksityisiä palveluntuottajia on otettava aiempaa enemmän mukaan tukemaan kunnallisia palveluita.

Uusia toimintamalleja ja hyvinvointiteknologiaa tulee hyödyntää myös ravitsemukseen liittyvissä palveluissa (Rautiainen ym. 2014), tietojärjestelmien käytön tehostaminen on erittäin tärkeä kehittämiskohde palvelun kokonaisuuden kannalta. Samoin koko kotihoidon henkilökunnan osaamista ikäihmisten hyvän ravitsemuksen huomioimisessa ja ylläpitämisessä tulee vahvistaa.

Mikkelin kaupungin kotihoidon ateriapalvelut on nostettu kehittämiskohdeksi. Tarkoituksena on kehittää ateriapalvelutoimintaa niin, että asiakkaille voidaan jatkossa tuottaa laadukkaita palveluita mahdollisimman kustannustehokkain, käytännöllisin ja asiakaslähtöisin toimintatavoin.

Lähteet

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010. Ravitsemussuositukset ikääntyneille. WWW-dokumentti. <http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/erillisryhmat/ikaantyneet/>. Ei päivitystietoja. Luettu 15.1.2015.

Rautiainen, Teija, Tuikkanen, Riitta, Mäkeläinen, Paula & Nenonen, Markku 2014. Sähköiset palvelut ruokapalvelujen asiakasrajapinnassa. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Selvitysraportti.

Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi 2014. Mikkelin seudun vanhuspalveluiden käsikirja. PDF-dokumentti. www.mikkelinseutusote.fi/files/VAPA_toimintaksikirja_2014%281%29.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 19.1.2015.

Ikääntyneet kotiateriapalvelun asiakkaana

Paula Mäkeläinen

Ateriapalvelu on yksi kotihoidon tukipalveluista, joita kunnat tarjoavat asukkailleen. Ateriapalvelua haetaan silloin, kun kotona asuva tai hoitopaikasta kotiutuva asiakas ei pysty omatoimisesti hankkimaan itselleen ateriaa joko sairauden, sairaudesta toipumisen, vamman tai muun syyn takia. Ateriapalvelu voi olla tilapäistä tai jatkuvaa.

Tämä artikkeli perustuu kahdeksan Mikkelin alueella olevan kotiateriapalvelun asiakkaan, kolmen omaisen ja neljän kotihoidossa työskentelevän työntekijän haastatteluihin sekä artikkelin kirjoittajan omiin havaintoihin yhdeltä päivältä, jonka aikana jaettiin ateria noin 60 asiakkaalle eri puolille Mikkeliä. Artikkelissa kuvataan myös seitsemän eläkeläisen näkemyksiä siitä, miten he toivoisivat ateriapalvelun toimivan silloin, jos he ovat tulevaisuudessa asiakkaina. Haastattelut ja havainnointi tehtiin Sähköiset palvelut ruokapalvelujen asiakasrajapinnassa –hankkeessa.

Asiakkaat ja omaiset olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä nykyisiin aterioihin, ateriapalveluun ja palvelua koskevaan tiedonkulkuun. Tietoa siirtyi asukkailta tai omaisilta aterioita tuoville työntekijöille suoraan puhumalla tai puhelimen ja käsinkirjoitetun ”lapun” välityksellä. Nykyiset asiakkaat vierastivat sähköisiä järjestelmiä tiedon välityksen menetelmänä, mutta ”tulevat asiakkaat” suhtautuivat siihen suopeammin. Tiedonkulkua on kuitenkin tärkeää kehittää, koska nykyiset menetelmät työllistävät niin kotihoidon kuin ruokapalvelun henkilöstöä ja aiheuttavat tietokatkoja, mikä puolestaan heikentää palvelun laatua asiakkaan näkökulmasta.

Ateriapalvelu osana kotihoidon tukipalvelua

Kotihoito on kotona selviytymistä tukevaa palvelua, johon kuuluu kotipalvelu ja kotisairaanhoido. Kotipalvelua saa silloin, kun ihminen ei selviydy arkipäivän askareista ja henkilökohtaisista toiminnoistaan (mm. hygieniä) sairauden, vamman tai alentuneen toimintakyvyn takia. Kotipalvelua voidaan täydentää tukipalveluilla, joita ovat muun muassa siivous, kylvytys, kuljetuspalvelut tai aterioiden tuominen kotiin. Kotisairaanhoido on lääkärin määräämiä sairaanhoidollisia toimia, jotka tehdään asiakkaan kotona. Koti- ja tukipalveluiden antaminen perustuu sosiaalihuoltolakiin, ja kotisairaanhoidon terveydenhuoltolakiin. Kunta voi yhdistää kotipalvelun ja kotisairaanhoidon kotihoi-

doksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014; Kunnat.net 2013.) Myös kaikissa Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen yhteistoiminta-alueen kunnissa kotipalvelu ja kotisairaanhoido on yhdistetty yhteiseksi kotihoitoyksiköksi, ja kotihoidon ateriapalvelu kuuluu kotihoidon tukipalveluihin (Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi 2014; Mikkeli 2014a).

Tukipalveluja tarvitsevat asiakkaat tulevat palveluiden piiriin palveluohjauksen kautta, jossa arvioidaan asiakkaan toimintakyky ja palvelutarve. Asiakas tai hänen edustajansa ottaa yhteyttä palveluohjausyksikköön, jossa palveluohjaaja arvioi asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä sovittujen mittareiden avulla yhteistyössä asiakkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa. Kotihoiton kriteerit perustuvat kokonaisarvioon asiakkaan toimintakyvyn alenemisesta, joka estää päivittäisistä toiminnoista huolehtimisen. Kun asiakas täyttää palveluiden piiriin tulon kriteerit, palveluohjaaja tiedottaa uudesta asiakkaasta sitä kotihoiton tiimiä tai yksikköä, johon asiakas siirtyy. Asiakkaalle tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelma kuukauden sisällä palveluiden aloittamista. Suunnitelman laatimisesta vastaa asiakkaalle nimetty vastuutyöntekijä ja tarvittaessa mukaan pyydetään myös asiakkaan lähiomainen. (Mikkeli 2014a; Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi 2014.)

Mikkelin seudun vanhuspalveluiden käsikirjassa on kuvattu myös ikäihmisten ennakoiva ja kuntoutumista tukeva toiminta. Terveellisten elintapojen edistäminen ja sairauksien ehkäisy on osa tätä toimintaa ja tähän kuuluu muun muassa terveellinen ja ikäihmisille sopiva ruokavalio. (Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi 2014.) Valtion ravitsemusneuvottelukunta (2010) julkaisi ikääntyneille omat ravitsemussuositukset, jotka pohjautuvat yleisiin suomalaisiin ravitsemussuosituksiin Suomalaiset ravitsemussuositukset – ravinto ja liikunta tasapainoon. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005.) Suosituksissa ikääntyneet jaoteltiin toimintakyvyn, sairauksien ja avuntarpeen mukaan neljään ryhmään, joista yksi ryhmä on kotihoiton asiakkaat. Ravitsemussuositusten tavoitteena on ollut selkeyttää ikääntyneiden ravitsemukseen liittyviä keskeisiä eroja ja ravitsemushoidon tavoitteita.

Ateriapalvelun asiakkuus

Kotihoitossa käytetään termiä ”ateriapalvelu” silloin, kun asiakas saa aterian joko kotiin kuljetettuna tai hän käy ruokailemassa kaupungin eri toimipisteissä. Ateriapalvelu voidaan toteuttaa myös käyttämällä ateria-automaattia (<http://www.menumat.fi/>). Jos asiakas on oikeutettu ateriapalveluun, hinta määräytyy siten, että asiakas maksaa ateriasta osan ja kaupunki loput (Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi 2014).

Mikkelissä kotona asuva voi tulla ateriapalvelun asiakkaaksi usealla eri tavalla: Kotihoito saa tiedon ateriapalvelun tarpeesta asiakkaan itsensä tai hänen omaisensa hakemuksesta, kotihoiton palvelutarpeen kartoituskäynnin aikana

tai asiakasta hoitavasta yksiköstä. Ateriapalvelun voi saada joko rajoitetusti joksikin ajaksi tai toistaisesti voimassa olevaksi palveluksi. Asiakkaan pitää tilata vähintään kolme ateriaa viikossa, koska yhden aterian saaminen kotiin viikossa ei katsota olevan keino parantaa asiakkaan kotona selviytymistä. Asiakas voi myös kokeilla ateriapalvelua, ennen kuin tekee päätöksen hakea palvelua. Päätöksen ateriapalvelun saamisesta tekee kotihoidonohjaaja (Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi 2014).

Haastateltavana olleet ikäihmiset olivat tulleet ateriapalvelun asiakkaiksi joko ottamalla itse yhteyttä kotihoidonohjaajaan, tai palvelun oli järjestänyt omainen tai kotiuttavan hoitolaitoksen sosiaalityöntekijä. Asiakkailla oli ateriapalvelun lisäksi myös muita kotihoidon palveluja. Pääsiallinen syy ateriapalvelun aloittamiseen oli, ettei asiakas pystynyt itse valmistamaan ateriaa johtuen sairastumisesta tai kunnan heikentymisestä (mm. aivohalvaus, keuhkokuume, leikkauksesta toipuminen) tai muusta syystä (mm. sokeus).

Suurin osa asiakkaista söi kotona, vain yksi kävi syömässä kerran viikossa päiväkeskuksessa. Kotona syövät asiakkaat lämmittivät aterian mikroaaltouunissa joko itse tai sen teki henkilökohtainen avustaja tai kotihoidon työntekijä. Kotihoidon työntekijät toivat esille, että kotona asuvia ikäihmisiä voisi kannustaa nykyistä enemmän käymään syömässä palvelukeskuksissa, jolloin he saisivat myös liikuntaa ja näkisivät muita ihmisiä.

Muut ruokatarvikkeet (mm. aamupala) haastateltavat kotiateriapalvelun asiakkaat sanoivat hankkivansa kaupasta, ja kaikilla haastateltavilla oli kauppa lähellä kotia. Haastateltavat kävivät kaupassa joko kävellen tai omalla autolla tai ostokset hoiti henkilökohtainen avustaja tai hoitaja. Osa haastateltavista kävi myös aika ajoin kodin ulkopuolella syömässä tai hakemassa keittoja kodin lähellä olevasta lounaspaikasta.

Kokemuksia aterioista ja ateriapalvelusta

Haastateltavat asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä aterioiden laatuun. He pitivät niitä hyvänä perusruokana, jota sitten tarvittaessa maustoiivat oman makunsa mukaisesti. Jos ateria ei vastannut heidän makutottumuksiaan, sitä heitettiin pois. Osalla asiakkaista oli toivomuksia aterialikoimaan, esimerkiksi kalan tai keittojen lisäämistä ruokalistalle, tai että kausituotteita (marjoja, paikallista kalaa) olisi ollut enemmän. Omaisten mielestä yksilöllisyys ateriapalvelussa toteutui ”aika hyvin”, ja he pitivät ruokaa peruslähtökohdiltaan hyvänä. Heille oli tärkeää, että kotihoidon ateriapalvelu oli olemassa, josta pystyi tilaamaan lämpimän (lämmitettävän) aterian kotona asuvalle läheiselle.

Kotihoidon työntekijät toivat esille, että ateriantilauksessa voidaan huomioida ainoastaan asiakkaan terveydestä johtuvat ruokarajoitukset, jolloin hän saa erityisruokavalion. Muut asiakkaat saavat ruokalistan mukaisen aterian. Asia-

kas saa ateriat niinä viikonpäivinä, joille tilaus on sovittu, vaikka päivän ruoka ei välttämättä ole asiakkaalle mieluisa. Ruokalista on nähtävissä kaupungin www-sivuilla (Mikkeli 2014b) tai paikallisessa sanomalehdessä (Länsi-Savo). Asiakkaiden mielestä ateriapakkauksen päällä oleva kuvaus ateriasta oli riittävä, koska he pystyivät näkemään pakkauksesta, mitä se sisälsi.

Haastateltavien (ja myös omaisten) mielestä ruoka-annosten koot ovat isoja, eivätkä he jaksaneet syödä sitä kerralla. He, jotka saivat lounaan joka päivä, söivät puolet päivällä ja puolet illalla. He, joille ruoka tuli kolme kertaa viikossa, jakoivat puolet seuraavalle päivälle. Osa myös pakasti niitä annoksia, joita ei jaksanut syödä. Se kuitenkin koettiin työlääksi. Kotihoidon henkilöstö toikin esille, että olisi hyvä olla erikokoisia ja -hintaisia annoksia, koska vanhukset eivät jaksaa syödä kaikkea tai heidän ruokahalu on huono. Syömätön ruoka heitetään pois. Asiakkaalta saattoi jäädä ruoka syömättä myös sen takia, että hän ei saanut annospakkausta auki. Aterian tuojat avaavat pakkaukset asiakkaalle, jos hän sitä pyytää tai kuljettajilla on tiedossa, että asiakkaan käsivoimat ovat heikot.

Asiakkaan heikentyneistä käsivoimista johtuen oven avaaminen aterian tuojalle voi olla työlästä. Oven avaamattomuus voi johtua myös ikääntyneen heikentyneestä kunnosta, jolloin hän ei kykene avaamaan ovea. Näissä tapauksessa asiakas tai omainen voi antaa avaimen kotihoidon henkilöstölle. Asiakas on voinut joutua myös sairaalaan, jolloin hän ei avaa ovea tai ei ole paikalla. Ateria jätetään asiakkaalle tai asiakkaan oven taakse, jos aterian tuoja ei ole saanut tietoa asiakkaan joutumisesta sairaalaan.

Tiedonkulkuun liittyviä käytäntöjä ja haasteita

Jos asiakas haluaa lopettaa ateriapalvelun, tai perua tietyn päivän aterian, hän voi tehdä sen ilmoittamalla siitä kotihoitoon tai aterioiden tuojille. Ilmoittaminen tapahtui joko sanomalla suoraan aterian tuojalle, soittamalla kuljetusautoon tai jättämällä lapun aterian tuojalle. Suurimmalle osalle haastateltavista aterioiden perumiset sujuivat hyvin nykyisellä tavalla, eivätkä he kaivanneet siihen muutosta. He eivät olleet kiinnostuneita tietokoneista tai muista teknisistä laitteista tiedonvälityksen tapana, koska he arvelivat, etteivät he osaa niitä käyttää. Osa ei halunnut käyttää tietokonetta, koska oli päässyt siitä eroon eläkkeelle jäätyä.

Haastateltavissa oli kuitenkin myös niitä, jotka eivät edelleenkään muistaneet, miten aterioiden peruminen tapahtui, vaikka he olivat olleet ateriapalvelun asiakkaina jo jonkin aikaa. He olivat soittaneet joko aterioita valmistavan keittiön henkilökunnalle tai kotihoidonohjaajalle. Tämä aiheutti varsinkin keittiön henkilökunnalle turhaa työtä, koska he eivät tunteneet asiakasta. Jos asiakas ei muista perua ateriaansa, niitä tuodaan entiseen tapaan, ja asiakasta laskutetaan niistä.

Omaiset Mikkelissä olivat sitä mieltä, että tiedonkulku kotipalvelun ja omaisten välillä oli riittävää. Ikääntynyt sai tietoa ateriapalveluista kotihoidon henkilöstöltä, eikä omaisten tarvinnut toimia välikätenä. Omaiset kokivat kuitenkin voivansa vaikuttaa ikääntyneen läheisensä asioihin, jos oli tarpeen. Toisella paikkakunnalla olevan omaisen mielestä tiedonkulku palvelun järjestäjän ja omaisen välillä toteutui huonosti. Tietoa sai pääasiassa ”sinisen vihkön” välityksellä, silloin kun omainen kävi kotiateriapalvelua käyttävän läheisensä luona.

Vaikka haastateltavat olivat pääasiassa tyytyväisiä ateriapalvelun toimintaan, eniten tuli kotihoidon henkilöstön mukaan palautetta siitä, että aterioiden tuontiajat vaihtelevat sovitusta. Ateriat jaetaan pääsääntöisesti klo 8.30 ja 13.30 välisenä aikana tiettyä ajoreittiä noudattaen. Kotihoidon henkilöstö toi esille, että joskus asiakkaat ovat niin huonokuntoisia, että he joutuvat tekemään hoidollisia toimenpiteitä asiakkaan luona, ennen kuin pääsevät jatkaamaan aterioiden jakelua. Kotihoidon henkilöstön mukaan huonokuntoisten vanhusten määrä kotihoidossa onkin lisääntynyt.

Ateriajakelun aikaan voi sattua muita ylimääräisiä ajoja: asiakas ei avaa ovea eikä vastaa puhelimeen, jolloin kuljetusauton työntekijä soittaa kotihoitoon selvittääkseen, onko asiakas joutunut sairaalaan. Jos näin ei ole, asiakkaan luona käydään toistamiseen, jolloin syynä voi olla ainoastaan se, että asiakas ei kuullut ovikellon tai puhelimen soimista. Joskus voi käydä myös niin, että aterioita ei ole tilattu riittävästi, jolloin aterioiden tuoja käy hakemassa puuttuvat annokset keittiöltä. Koska ateriapalvelun asiakkailla ei ole tietoa näistä muista ajoista, he antavat palautetta kuljettajille, jos he eivät saa ateriaansa sovittuun kellonaikaan.

Ihminen vai automaatti - käsityksiä tulevaisuuden ateriapalvelusta

Vaikka ateriapalvelua käyttävät olivat hyväkuntoisia, ja olisivat pystyneet käyttämään ateria-automaattia (<http://www.menumat.fi/>), he eivät olleet kiinnostuneet siitä. Heille oli tärkeää, että he tapasivat toisen ihmisen, jonka kanssa sai vaihtaa pari sanaa. Aterian tuojat olivat päivän tai viikon ”kohokohta”, jota he odottivat.

Ryhmäkeskusteluun osallistuneille eläkeläisille, jotka eivät vielä käyttäneet kaupungin ateriapalvelua, tietokone oli tuttu ja osa heistä käytti sitä. Keskusteluun osallistuneille ei ollut älykännyköitä käytössä, mutta tablettitietokone herätti kiinnostusta ainakin osassa keskustelijoista. Osa eläkeläisistä tiesi ateria-automaatista, mutta he pohtivat automaatissa olevien ruokien maittavuutta. Heitä huoletti myös yksin jääminen, jos ateriapalvelu järjestettäisiin automaatin avulla.

Yleisesti ottaen yhteisöllisyys ja toisten ihmisten tapaaminen ja heidän kanssa syöminen nousi selkeästi esille puheenvuoroissa. Eläkeläisillä oli kokemusta erilaisista ruokapalveluista, ja he olivat tietoisia siitä, mitä laadukas ruoka sisältää. Eläkeläiset toivat hyviä esimerkkejä siitä, miten yhteisöllistä syömistä voisi edistää: kerrostalojen kerhohuoneiden muuttaminen yhteiseksi ruokailutilaksi, ”nuoremmat” eläkeläiset huolehtimaan ”vanhemman” eläkeläisen ruokailusta, tai se hoidettaisiin muuten vapaaehtoisvoimin. Tärkeää olisi, että ruokailu voisi toimia entiseen malliin, missä omat tavat, toiveet ja mieltymykset voisi ottaa huomioon.

Yhteenveto

Ikääntyneiden joukko on hyvin heterogeeninen ja ikääntyneet eroavat toisistaan toimintakyvyn, sairauksien ja avuntarpeen mukaan. Ikääntyneen ruokailun järjestämisessä on tärkeää kuunnella asiakkaan yksilöllisiä toiveita. Tärkeää on, että ikääntynyt voisi itse päättää ateria-ajoistaan ja syödä silloin, kun on tottunut syömään. Tällä hetkellä kaupungin kotiateriapalvelua käyttävät asiakkaat saavat kaupungin sivuilla olevan ruokalistan mukaisen aterian. Ruokalistaa ei jaeta asiakkaalle kotiin, mutta se julkaistaan paikallisessa sanomalehdessä, josta asiakkaat voivat sen katsoa.

Ateriat noudattavat ikäihmisten ravitsemussuosituksia sisällön ja koon mukaan, mutta jos sitä ei syödä tai syödään vain osa, ikäihmisten ennakkoivaa ja kuntoutumista tukevaa toimintaa ei voida toteuttaa, johon kuuluu muun muassa sairauksien ehkäisy. Sairaudet ja lääkkeiden aiheuttamat sivuvaikutukset makuaistiin heikentävät entisestään asiakkaan ruokahalua. Olisikin tärkeää, että asiakkaat voisivat syödä mieliruokiaan entistä enemmän, jotta heidän toimintakyky pysyisi yllä ja joka vähentäisi myös ruokahävikkiä: ruoka, joka maistuu, syödään todennäköisemmin kuin heitetään pois.

Kotiateriapalvelun asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä ateriapalvelun ja heidän väliseen tiedonkulkuun. He vierastavat sähköisiä tietojärjestelmiä, koska he epäilivät omaa osaamistaan, tai sähköiset tietojärjestelmät merkitsivät heille isoa tietokonetta ”huoneen nurkassa”. Tulevaisuuden senioreille tietokone on tuttu ja he suhtautuvat teknologiaan myönteisemmin kuin nykyiset asiakkaat. Asiakkaille on tärkeää, että he osaavat käyttää olemassa olevia tiedonvälityksen menetelmiä, jotta tiedonkulun katkoksista ei koidu heille haittaa, esimerkiksi peruuttamattomista aterioista. Asiakkaan sairaudet (mm. muistisairaus) tuovat tähän lisähaasteen. Sujuva tiedonkulku parantaisi paitsi asiakkaiden kokemaa palvelun laatua, vähentäisi myös työntekijöiden tiedonkulun katkoksista aiheutuvaa työkuormitusta.

Nykyisille kotiateriapalvelun asiakkaille oli tärkeää, että aterian tuoja on ihminen, koska osa asiakkaista on yksinäisiä. Sen takia ateria-automaattiin suhtauduttiin varauksella, koska asiakkaiden pelkona oli, että se ainoakin ih-

miskontakti jää pois. Toisaalta ihmiskontaktin tarpeen voisi hoitaa muulla tavalla, koska aterioiden tuojat viivähtivät asiakkaan luona vain sen hetken, jonka aterian tuominen ja tarvittaessa pakkauksen avaaminen vei aikaa. Aterioita viedään useita kymmeniä muutaman tunnin aikana, eikä työntekijä voi jäädä keskustelemaan asiakkaan kanssa, vaikka haluaisikin: muut asiakkaat odottavat aterioitaan.

Yhteisöllisen syömisen kehittäminen on tärkeää, ja tulevaisuuden seniorit toivat esille eri vaihtoehtoja, miten sen voisi toteuttaa: kerrostalojen yhteisten tilojen uusiokäyttö tai naapuriapu ruokailun järjestämisessä. Yhteisöllisen syömisen edistämiseen voisi käyttää myös vapaaehtoisia, tai muita ammattiryhmiä, kuten kuntoutuksen ammattilaisia. Tällä edistettäisiin iäkkäiden toimintakykyä ja mahdollistettaisiin sosiaaliset kontaktit. Erilaisessa elämäntilanteessa olevien ikääntyneiden ateriapalveluiden tarve eroaa toisistaan ja siksi tarjolla tulisi olla eri tavoin toteutettuja ateriapalveluita, josta asiakas tai hänen läheisensä voisi valita tilanteeseen sopivan palvelun. Kotiateriapalvelun kehittämisessä on tärkeää myös moniammatillinen yhteistyö erityisesti hoito- ja ruokapalveluhenkilöstön kesken sekä omaisten kanssa.

Lähteet

Kunnat.net 2013. Ikääntyneiden palvelut. Kotihoito. WWW-dokumentti. <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/ikaantyneet/kotihoito>. Päivitetty 28.6.2013. Luettu 4.12.2014.

Mikkeli 2014a. Kotihoidon ateriapalvelu. WWW-dokumentti. <http://www.mikkeli.fi/palvelut/kotihoidon-ateriapalvelu>. Ei päivitystietoja. Luettu 4.12.2014.

Mikkeli 2014b. Ruokalistat. <http://www.mikkeli.fi/palvelut/ruokalistat>. Ei päivitystietoja. Luettu 4.12.2014.

Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi 2014. Mikkelin seudun vanhuspalveluiden käsikirja. PDF-dokumentti. www.mikkelinseutusote.fi/files/VAPA_toimintakirja_2014%281%29.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 19.1.2015.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Kotihoito tukee kotona selviytymistä. WWW-dokumentti. http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/kotipalvelut. Ei päivitystietoja. Luettu 4.12.2014.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010. Ravitsemussuositukset ikääntyneille. Helsinki: Edita.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005. Suomalaiset ravitsemussuositukset - ravinto ja liikunta tasapainoon. Helsinki: Edita.

Palveluissa toiminta, tiedonhallinta ja sähköiset järjestelmät ovat kietoutuneet toisiinsa

Riitta Tuikkanen ja Teija Rautiainen

Palvelujen laadukas toteuttaminen vaatii hyvää tiedonhallintaa. Palvelut voidaan tuottaa asiakkaille laadukkaasti ilman sähköisiä tietojärjestelmiä, mutta koska toiminnan tehokkuudelle ja palvelujen laadulle asetetaan nykyisin yhä suurempia vaatimuksia, näihin vastaaminen voi manuaalisen tiedonhallinnan avulla olla vaikeaa.

Kunnallisen kotiateriapalvelun keskeisillä toimijoilla, kotihoito ja ruokapalvelut, on kummallakin käytettävissä sähköisiä tietojärjestelmiä, joita voidaan hyödyntää kotiateriapalvelujen tuotannossa. Kunnallisen kotihoidon ja ruokapalvelujen toimintaprosessit ja sähköiset tietojärjestelmät eivät kuitenkaan nyky muodossaan tue hyvin kotiateriapalvelutuotannon tiedonhallintaa.

Palveluihin liittyvää tiedonhallintaa ei voi kehittää ilman käytännön toiminnan kehittämistä. Sähköisten tietojärjestelmien toimittajien ja kotiateriapalvelun tuottajien visiona on, että sähköiset järjestelmät tukisivat palvelutuotantoa nykyistä monipuolisemmin ja mahdollistaisivat asiakaslähtöisyyteen perustuvan toiminnan nykyistä paremmin.

Tässä artikkelissa käsitellään palveluiden toteuttamiseen liittyviä tiedonhallintatarpeita ja kuvataan kotihoidossa ja ruokapalveluissa käytössä olevia sähköisiä tietojärjestelmiä, niiden käytön haasteita ja mahdollisuuksia palvelutuotannon tiedonhallinnassa. Sähköisten tietojärjestelmien toimittajien mielipiteet perustuvat haastatteluihin keväällä 2014. Järjestelmien käyttäjäkokemukset perustuvat Mikkelin kaupungin ruokapalvelujen ja kotihoidon sekä Jyväskylän ja Oulun kaupungin ruokapalvelujen edustajien haastatteluihin keväällä 2014. Haastattelut tehtiin Sähköiset palvelut ruokapalvelujen asiakasrajapinnassa -hankkeen yhteydessä.

Kotiateriapalvelun laadukas toteuttaminen vaatii hyvää tiedonhallintaa

Kotiateriapalvelu tuottaa ruokapalveluja kotona asuville asiakkaille. Kotiateriapalvelu voidaan toteuttaa kolmella eri mallilla: Ateriapakkamallissa asiakkaat syövät lounaan kunnan tai muun kotiateriapalvelun tuottajan jär-

jestämässä ruokapaikassa, kuten toimintakeskuksessa. Noutopaikkamallissa asiakas, avustaja tai muu henkilö noutaa valmiin aterian sen valmistuspaikasta asiakkaalle kotiin. Kolmas malli on kuljettaa ateria asiakkaalle kotiin. (Suominen 2008.) Menuumat on asiakkaan kotona oleva ruoka-automaatti. Palvelukokonaisuuteen kuuluu kotiin vuokrattava Menuumat-laite ja pakaste-ruokavalikoima, josta asiakas voi valita itselleen mieluisat ateriat. Menuumat-laitteessa on pakastin, jossa ateriat säilytetään ja kiertoilmauuni, jossa ateriat lämmitetään (kts. lisätietoja www.menuumat.fi). Kotiateriapalvelun eri toteutusmalleissa aterioiden tuottajina voivat olla kunnalliset ruokapalvelut tai yksityiset ruokapalveluyritykset. Kokonaispalvelun tuotannossa tarvitaan lisäksi myös muita palveluita, kuten kuljetuspalvelua sekä myynti- ja asiakaspalvelua. Silloin kun kotiateriapalvelu on kunnan kotihoitoon liittyvä tukipalvelu, kunnallinen kotihoito valitsee asiakkaat, joille palvelu on tarpeen sekä hoitaa sopimukset.

Palvelujen laadukas toteuttaminen vaatii hyvää tiedonhallintaa kun palvelutuotantoon osallistuu useita eri toimialojen tai tahojen toimijoita (Buure & Kontio 2004; Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli 2004). Kunnallisen ateriapalvelun toteuttamisessa on usein eri toimialojen toimijoita (ruokapalvelut, kotihoito, kuljetuspalvelu). Jotta palvelutoiminta on laadukasta, tarvittavat tiedot on oltava niitä tarvitsevilla oikeaan aikaan ja tietojen on kuljettava jouhevasti toimijalta toiselle. Toteutettaessa kotiateriapalvelua eri toteutusmalleilla palveluun liittyvien toimijoiden tiedonhallinnan tarpeet voivat olla erilaisia; esimerkiksi tarvittavien tietojen tarkkuuden ja käyttötaroituksen välillä voi on eroja. Yleisesti voidaan kuitenkin sanoa, että kaikilla laadukkaasti palveluja tuottavilla organisaatioilla on tarvetta

- tiedon vastaanottamiseen organisaation sisä- ja ulkopuolelta
- tietojen siirtämiseen toiminnosta toiseen
- tiedon lähettämiseen organisaation sisä- ja ulkopuolelle (Tuikkanen ym 2005, 9).

Parhaimmillaan sähköiset tietojärjestelmät tukevat palvelutoimintaa

Ilman sähköistä tiedonhallintaa kotiateriapalvelu voidaan tuottaa asiakkaille laadukkaasti ja voidaan toimia järjestelmällisesti ja täyttää kaikki viranomaisen asettamat määräykset. ”Paperilomake- ja puhelinmenetelmällä” voi olla kuitenkin vaikeaa päästä julkisen palvelutuotannon tehokkuus- ja laatu tavoitteisiin, sillä menetelmä on usein työläs, vie kohtuuttoman paljon aikaa ja virhemahdollisuus on suuri. (Tuikkanen ym 2005, 9.)

Parhaimmillaan sähköiset tietojärjestelmät tuovat palvelutoimintaan uutta ammattimaisuutta ja tietojärjestelmät systematisoivat, tehostavat ja helpottavat toimintaa. Seuraavassa on esimerkkejä sähköisten tietojärjestelmien hyö-

dyistä kotiateriapalvelutuotannossa:

- o Mahdollistaa tarvittavien tietojen siirron eri toimijoiden tai toimintojen välillä.
- o Tehostaa ateriatilausten hallintaa, vähentää ruokahävikkiä.
- o Vähentää tiedon etsimiseen käytettävää aikaa. Sama tieto on saatavilla etäällä toisistaan olevissa työpisteissä, ja eri työpisteistä voidaan tietoa syöttää, korjata ja tarkistaa.
- o Nopeuttaa ja/tai automatisoi tiedon tallentamista. Esimerkiksi tiedon kerääminen koneista ja laitteista on automaattista tai käsitietokoneilla voidaan asiakastiedot kirjata seurantajärjestelmään.
- o Helpottaa toiminnan raportointia ja tunnuslukujen seuranta. Eri toimintoista tulevaa tietoa voidaan yhdistää, ja tiedosta saadaan havainnollisia graafisia kuvia, taulukoita tai selkeitä raportteja päätöksenteon tueksi.
- o Edesauttaa toimintojen kehittämistä. Suuri, pitkältä ajalta tallennettu, tietovarasto on käytettävissä kehittämistyön pohjaksi.
- o Säästää työaikaa ydinprosessien toteuttamiseen ja palvelujen kehittämiseen.

Sähköiset tietojärjestelmät mahdollistavat tietojen vastaanoton ja lähettämisen, tallennettujen tietojen yhdistelyn uusiksi tiedoiksi ja tietojen hakemisen palvelun eri toimintaprosesseista. Esimerkiksi eri kotiateriapalveluprosesseista voidaan hakea tietoa asiakaskohtaisesti: mikä on asiakkaan osoite, ruoan jakeluosoite, millainen ruokavalio asiakkaalla on, mihin jakelureittiin asiakas kuuluu ja milloin asiakkaalle on lähtenyt lasku. Palvelutoiminnan aikana syntyy myös uutta tietoa sillä hetkellä käytettäväksi tai varastoitavaksi tietojärjestelmään myöhempää käyttöä varten: montako kertaa viikossa asiakas on tilannut aterian kotiin tai montako kertaa hän on käynyt syömässä palvelutalossa.

Joustava tiedonkulku palvelun eri toimintojen välillä on tärkeää, koska toiminnoissa tarvitaan usein erilaisia tietoja ja eri toimijoilta tulevia tietoja samaan aikaan. Sähköiseen tietojärjestelmään tallennettua tietoa voidaan kuljettaa tietojärjestelmästä toiseen, jos järjestelmien välillä kulkeva tieto on sellaisessa muodossa, että molemmat järjestelmät osaavat lukea tiedon eli järjestelmät on integroitu toisiinsa. (Tuikkanen ym. 2005, 14-15.) Silloin esimerkiksi asiakkaan ateriatilaustietoja voidaan kuljettaa läpi kotiateriapalvelun tuotantoketjun uuden asiakkaan tilaustietojen vastaanotosta ruokapalvelujen konkreettisen aterian tuottamisen kautta laskutukseen. Tieto virtaa tällöin ”sutjakasti” kotihoidon järjestelmästä ruokapalvelun järjestelmään ja sieltä taas kotihoidon järjestelmän kautta taloushallinnon järjestelmään. Toinen vaihtoehto on, että kotiateriapalvelun eri toimijat käyttävät samaa sähköistä järjestelmää, johon tietoa tallennetaan ja josta sitä on saatavilla eri toimijoiden tarpeiden mukaan.

Kunnallisessa kotihoidossa ja ruokapalveluissa on käytössä sähköisiä tietojärjestelmiä

Kotihoidon henkilöstön käytössä olevia, keskeisiä tietojärjestelmiä ovat sähköinen potilastietojärjestelmä, sähköinen potilaskertomus ja asiakkaan sähköinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Yleisimmät perusterveydenhuollossa käytettävät sähköiset potilastietojärjestelmät ovat Effica ja Pegasos (Pirttivaara 2010). Ruokapalvelut käyttävät ruokatuotannon suunnittelussa ja ohjauksessa sähköisiä tietojärjestelmiä. Suomessa yleisimmät ruokapalveluiden käytössä olevat sähköiset toiminnanohjausjärjestelmät ovat Jamix, Aromi ja Aivo (Jamix 2014; AIVO 2014; CGI 2014). Sekä kotihoidon että ruokapalvelujen käytössä olevia sähköisiä tietojärjestelmiä voidaan hyödyntää myös kotiateriapalvelun tuotannossa.

Mikkelissä käytössä oleva Effica-potilastietojärjestelmä sisältää tietopaikkoja, joihin voidaan tallentaa kotiateriapalvelun toteuttamisessa tarvittavia tietoja. Effican hoito- ja palvelusuunnitelmaan voidaan kirjata asiakkaan ruokailuun ja ravitsemukseen ja sen seurantaan liittyviä asioita, kuten painonseuranta-tietoja tai asiakkaan ruoan valmistamiseen liittyviä tietoja. Järjestelmään on mahdollista tallentaa tietoa myös asiakkaan ateriapalvelun toteutuksesta, kuten aterioiden kuljetuspäivät, reitti, kuljetusauton koodi, tietoa avaimista tai toimintayksikkö, jossa liikkuva asiakas käy syömässä hänelle sovitut ateriat.

Ruokapalvelujen sähköisissä toiminnanohjausjärjestelmissä on perustoimintoja, jotka tukevat ruokatuotannon käytännön suunnittelua ja toteutusta, kuten sähköisten ruokalistojen ja ruokaohjeiden (reseptien) tekemistä. Järjestelmien kautta ruokapalveluhenkilöstö saa myös yksittäisten raaka-aineiden, ruokalajien ja ateriakokonaisuuksien ravitsemus- ja hintatietoja. Järjestelmiin voi liittyä elintarvikevarastojen seuranta ja tavaratilausten tekeminen järjestelmän kautta suoraan toimittajille. Järjestelmiä voidaan tarvittaessa integroida organisaation muihin järjestelmiin, esimerkiksi laskutuksen helpottamiseksi. Toiminnanohjausjärjestelmään voidaan liittää lisätoimintoja, jotka tukevat esimerkiksi keittiön ulkopuolelle kuljettavien kotiaterioiden tilaamista ja jakelua. Järjestelmä mahdollistaa esimerkiksi sen, että kotihoito tekee ateriatilauksen asiakkaalleen sähköisesti ruokapalvelujen järjestelmään web-selaimen kautta.

Nykyiset toimintatavat ja sähköiset järjestelmät eivät tue riittävästi kotiateriapalvelutuotantoa

Kunnallisen kotihoidon ja ruokapalvelujen sähköiset järjestelmät eivät ruokapalvelujen ja kotihoidon henkilöstön mukaan nykymuodossaan tue hyvin kotiateriapalvelutuotantoa. Järjestelmät avustavat jo nyt tietojen kulussa, mutta joskus järjestelmät voivat olla myös esteenä tiedonkululle ja toiminnan kehittämiseksi. Opiut, tiedonhallintaa ”vähentävät” toimintatavat, nykyisten

tietojärjestelmien puutteet ja päällekkäisyydet ja jo tiedostetut kehittämiskohdat tulivat esille sekä tulivat esille Mikkelin kaupungin kotiateriapalvelun toiminnan selvityksessä että myös ruokapalvelujen ja kotihoidon henkilöstön ja järjestelmätöimittäjien haastatteluissa.

Kotihoidon ja ruokapalvelujen henkilöstön mukaan kotiateriapalvelun käytännön tiedonkulkua hankaloittaa sähköisten tietojärjestelmien sisältöjen päällekkäisyys ja se, että toiminnan tukena tarvittavia eri järjestelmiä ei oltu liitetty toisiinsa organisaatioiden sisällä tai eri organisaatioiden välillä. Esimerkiksi Mikkelisä kotihoidon käyttämä Effica-järjestelmä ja ruokapalvelujen Aterix-järjestelmä sisältävät molemmat kotiateriapalvelussa tarvittavia osin samoja tietopaikkoja, joihin voi tallentaa samoja tietoja. Kotihoito tallentaa asiakastiedot Efficaan ja tiedot jäävät ”säilöön” järjestelmään. Tietoa asiakkaasta ei saada kotihoidon järjestelmästä ruokapalveluihin, vaikka asiakastiedoille olisi myös ruokapalvelujen järjestelmässä paikka, ja järjestelmä voisi näin tietoja vastaanottaa. Tiedonkulun esteenä ovat salassapitosäädökset, tiedonkulun palomuurit sekä eri järjestelmien välistä puuttuva integraatio, jotta järjestelmät osaisivat lukea toisen järjestelmän lähettämää tietoa.

Sähköisten tietojärjestelmien kehittäjien mukaan järjestelmien kehittämistyötä hankaloittavat kotiateriapalvelutuotannossa olevat moninaiset toimintatavat. Kehittämistyön tueksi järjestelmätöimittajat toivovat palvelujen tuottajien miettivän omia toimintatapojaan ja työnjakoaan. Työnjako siitä, kuka kunnalliseen kotiateriapalvelutuotantoon liittyviä tietoja ylläpitää sähköisissä tietojärjestelmissä, on nyt epäselvä. Työnjako vaihtelee paikkakunnittain. On myös epäselvyyttä siitä, mitä tietoja asiakkaasta saadaan ruokapalvelujen toimintaa ohjaavaan järjestelmään suoraan potilastietojärjestelmästä ja mitä tietoja täydennetään ja kuka täydentää suoraan ruokatuotannon järjestelmään.

Sähköisten tietojärjestelmien kehittäminen vaatii käytännön toimijoiden ja tiedonhallinnan ammattilaisten yhteistyötä

Sähköiset tietojärjestelmät tulevat vääjäämättä palvelusektorille, niin myös kunnalliseen kotiateriapalveluun. Parhaimmillaan sähköiset järjestelmät voivat tukea kotiateriapalvelun toteuttamista. Palveluorganisaation tiedonhallinnan kehittämistyön tulee lähteä käytännön työstä niin, että käytännön toimintaa ja tiedonhallintaa kehitetään palvelun omista lähtökohdista ja tarpeista lähtien ja sähköiset järjestelmät linkitetään systeemiin oikeisiin kohtiin palvelemaan perustehtävää. Palvelujen toimintaprosessien tulee tukea tiedonkulkua. Lisäksi tiedonhallinnan tarpeiden ja työnjaon on oltava kaikkien toimijoiden tiedossa.

Keskeinen tieto kotiateriapalvelun toteuttamisessa on asiakkaan ateriatilaus: minkälaisen aterian asiakas on tilannut eri päiville kotiin toimitettavaksi. Tällä hetkellä tiedonhallinnan ja sähköisten tietojärjestelmien tärkeä kehittämiskohde onkin päivittäisten ateriatilautustietojen hallinta. Sen lisäksi (kotiateria-

palvelun sähköisten tietojärjestelmien) kehittämisen yksi tulevaisuuden haaste on, miten asiakas voi aidosti tehdä itse kotonaan ateriatilauksen. Tietojärjestelmien kehittämisen lisäksi se voi vaatia muutoksia myös palvelun tuottamisen tapoihin.

Keväällä 2014 haastateltujen järjestelmätoimittajien mukaan kotiateriapalvelua tukevien sähköisten tietojärjestelmien kehittämistyötä tehdään koko ajan yhteistyössä käytännön toimijoiden kanssa ja kehittyneitä järjestelmiä ja kehitettyjä toimintatapoja testataan käytännön toimijoiden (kotihoito, ruokapalvelut, kuljetus) kanssa eri puolella Suomea pilottihankkeissa. Koska kotiateriapalvelua tukevat sähköiset tietojärjestelmät ovat vielä kehitysvaiheessa ja uusia sähköisen tiedonhallinnan välineitä on tulossa lähivuosina lisää kotiateriapalvelun toteuttajien käyttöön, hyvä yhteistyö informaatioteknologian ammattilaisten ja palvelualan käytännön toimijoiden kesken on tärkeää, jotta käyttöön saadaan hyviä apuneuvoja. Käytännön toimijoiden pitää vaatia, että sähköiset järjestelmät tukevat toimintaa ja tiedonhallinnan tarpeita ja siksi tarvitaan kiinnostusta, innostusta ja myös jonkin verran osaamista järjestelmien käyttöönottoon, käyttöön ja kehittämiseen omaan toimintaan sopivaksi.

Yhteenveto

Kunnallinen kotiateriapalvelu on esimerkki palvelusta, jossa on useita toimijoita eri toimialoilta ja palvelu voidaan toteuttaa eri malleilla. Asiakas voi saada aterian kotiin avustajan tuomana, kuljetuspalvelun toimittamana tai asiakas voi syödä aterian palvelun tuottajan ruokapaikassa. Kun toimijoita on palvelujen tuottamisessa useita ja toimintamalleja on erilaisia, joustava tiedonkulkua eri toimijoiden välillä on tärkeää.

Sähköiset tietojärjestelmät ovat tulleet kotihoitoon ja ruokapalveluihin. Järjestelmät auttavat tietojen vastaanotossa ja lähettämisessä, ne tallentavat tietoa uusiksi tiedoiksi ja hakevat tietoja palvelun eri toimintaprosesseista. Parhaimmillaan sähköiset tietojärjestelmät tuovat palvelutuotantoon uutta ammattimaisuutta ja tehostavat ja helpottavat toimintaa.

Tällä hetkellä sähköiset tietojärjestelmät eivät tue erityisen hyvin kotiateriapalvelua. Nykyiset tietojärjestelmät eivät vielä taivu kotiateriapalvelun moninaisiin tarpeisiin, järjestelmien integroinnissa on puutteita ja eri järjestelmissä on päällekkäisyyksiä. Toisaalta palvelutoiminnan toteuttamisessa niin kotihoidossa kuin ruokapalveluissakin on päivittämättömiä ja tiedonkulkua ”vähentäviä” toimintatapoja, jotka ovat esteenä sähköisten järjestelmien käyttöönotolle ja tehokkaalle käytölle. Kotiateriapalvelun asiakkaaseen liittyvät keskeiset tiedot, kuten ateriatilaukset, hukkuvat sähköisissä tietovirroissa ja niitä ei nyt voida hyödyntää riittävästi laadukkaana palvelutuotannon tukena. Asiakas ei myöskään vielä voi aidosti osallistua aterioiden tilaamiseen omassa kodissaan.

Jotta sähköiset tietojärjestelmät tukisivat tulevaisuudessa paremmin kotieläinpalvelutoimintaa, on palveluprosesseja kehitettävä ja samalla mietittävä, millaista tietoa prosesseissa tarvitaan ja missä sähköiset tietojärjestelmät parantaisivat tiedonhallintaa. Kehittämistyö vaatii monialaista osaamista ja yhteistyötä alan palvelutuotannossa olevien ja tiedonhallinnan ja tietojärjestelmien asiantuntijoiden kesken.

Lähteet

AIVO 2014. AIVO 2000, ratkaisuja ruokapalvelujen ammattilaisille. WWW-dokumentti. <http://www.aivo.se/fi/tuotteet/>. Luettu 20.11.2014.

Buure, Minna & Kontio, Tuula 2004. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan nyky-tila ja kehittämiskohteet Kaakkois-Suomessa. Lappeenranta: Kaakkois-Suomen sosi-aalialan osaamiskeskus Oy, Socom.

CGI 2014. AROMI. Ruokapalveluiden kokonaisratkaisu ammattikeittiöille. WWW-dokumentti. <http://www.cgi.fi/tuoteratkaisut/aromi>. Luettu 20.11.2014

Jamix 2014. JAMIX-ohjelmakokonaisuus ammattikeittiöille. WWW-dokumentti. <http://www.jamix.fi/home/ohjelmistot/>. Luettu 21.11.2014.

Pirttivaara, Marja 2010. Terveystietojärjestelmäinvestoinnit ja niiden arviointi – fokuksessa potilastietojärjestelmät. MBA-kehittämistyö. Sitran selvityksiä 22.

Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli. 2004. Ruokapalvelujen laatutyö-ryhmä. PDF-dokumentti. http://www.laatukeytu.fi/laatukeytu/www/fi/liitetiedostot/ruoka-palvelut/kansallisen_laatukeytu_toimintamalli.pdf. Ei päivitystietoja. Luettu 21.1.2015.

Suominen, Merja 2008. Ikääntyneen ravitsemus ja erityisruokavaliot, Opas ikääntyneitä hoitavalle henkilökunnalle. Dieettimedia Oy. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Tuikkanen, Riitta, Taskinen, Teija & Riihikoski, Jorma 2005. IT-järjestelmien hankinta-opas ammattikeittiöille. Sähköiset järjestelmät ruokatuotannon ja tiedonhallinnan apuna. Helsinki: Painomerkki Oy.

Kotiateriapalvelun toiminnan ja tiedonkulun mallintaminen teki näkyväksi kehittämiskohteet

Teija Rautiainen, Riitta Tuikkanen ja Paula Mäkeläinen

Mikkelin kaupungilla oli tunnistettu tarve selvittää kotiateriapalvelun prosessia. Prosessin monitahoisuus ja tarve yhteistyölle oli tunnistettu, mutta selvä kuva toiminnan kokonaisuudesta puuttui. Kokonaisuuden hahmottamista varten päätettiin mallintaa kotiateriapalvelun prosessi aina asiakkaan tekemästä ateriapalveluhakemuksesta palvelun päättymiseen asti. Jotta mallintaminen onnistui kotiaterioiden toimittamiseen eri tavoin osallistuvia henkilöitä kotihoidosta, ruokapalveluista ja taloushallinnosta haastateltiin. Myös tutkijan mukanaolo kotiaterioiden kuljetuksissa asiakkaille toi arvokkaan lisän mallinnustyöhön.

Kotiateriapalvelun toiminnan ja tiedonkulun mallintaminen teki näkyväksi kaikki siihen liittyvät työvaiheet, niissä tarvittavat tiedot ja eri toimijoiden vastuut. Mallinnuksen avulla toimijoiden, kotipalvelun ja ruokapalvelun, oli helppo hahmottaa kehittämisen kohteet, esimerkiksi, mistä voidaan karsia päällekkäisiä työvaiheita tai tietojen kirjaamista. Mallintaminen toi esille enemmän yhteistyöhön ja toimintaan liittyviä kehittämiskohteita, kuin mitä alun perin osattiin edes odottaa.

Tässä artikkelissa käsitellään esimerkkikohteen, Mikkelin kaupungin, kotiateriapalvelun prosessien ja tiedonkulun mallintamistyön etenemistä, esitetään joitakin mallinnustyön esiin tuomia kehittämiskohteita, prosessin tunnistettuja ongelmakohtia ja tiedonkulun kehittämiskohteita prosessikaavioiden avulla.

Tavoitteet ja rajaukset selviksi ennen kuvaamista

Prosessien kuvaamisella on aina oltava tavoite, sillä prosesseja ei kannata kuvata vain kuvaamisen vuoksi. Kuvauksia voidaan hyödyntää viestinnän välineenä organisaation sisällä, esimerkiksi henkilöstön perehdytyksessä. Myös organisaation keskeisestä toiminnasta voidaan viestiä asiakkaille ja sidosryhmille prosessikuvausten avulla. Prosessikuvausten avulla voidaan selvittää toiminnan nykytilaa, tuoda esiin sen päällekkäisyyksiä tai aukkoja ja löytää pullonkauloja ja ongelmakohtia. Kuvaukset ovat pohja varsinaiselle analysoinnille ja

kehitystyölle; pelkkä kuvaus ilman tarkoitusta ja jatkokehittämistä on turha. Prosessien kuvaamisen sivuvaikutuksena käynnistyy oppimisprosessi, joka voi joskus olla prosessien kuvaamisen tärkein hyöty. Kuvaustyö pakottaa toimijat keskustelemaan yli organisaation yksikkörajojen. Näin toimijat, toimintatavat ja niiden perusteet tulevat tutuiksi ja edellytykset yhteistyölle paranevat. (Laamanen 2007, 52–94; Hannus 2004, 102–108.)

Prosessikuvauksissa tulisi tuoda esille prosessin keskeiset asiat. Ennen kuin kuvauksia ryhdytään tekemään, on käytävä keskustelua siitä, miten prosessi rajataan ja mitkä ovat olennaiset kuvattavat asiat. Rajaukset tekevät kuvauksista ymmärrettäviä, eikä kokonaisuus huku yksityiskohtien suohon. Alkuvaiheessa käyty keskustelu parantaa toimijoiden välistä yhteistä ymmärrystä. Prosessikuvauksissa voidaan käyttää eri kuvaustapoja; kuvauksen käyttötarkoitus vaikuttaa kuvaustavan valintaan. Prosessin ymmärtämiseen riittää melko karkea kuvaus, kuten prosessikartta. Yksityiskohtaisempaa kuvaustapaa, esimerkiksi pää- ja osaprosessien kuvaamista kaavioilla tarvitaan, kun halutaan parantaa prosessia. Prosessikuvausten tulee kuvata toimintaa, aitoa tekemistä. Toiminnan kuvaus kertoo samalla siitä mihin ja missä tietoja tarvitaan. (JUHTA 152; Laamanen 2007, 75–77; Luukkonen 2012, 10–20.)

Hyvä prosessikuvaus sisältää kuvauksen kannalta kriittiset asiat ja esittää asioiden välisiä riippuvuuksia; mitä tulee olla tehtynä ennen kuin seuraavaan vaiheeseen voidaan siirtyä. Prosessikuvauksesta tulisi selvitä siihen osallistuvien henkilöiden roolit, jolloin se auttaa ymmärtämään kokonaisuutta ja oman roolin ja tekemisen merkitystä osan toimintaa. Sen lisäksi asiakkaan rooli on hyvä tuoda näkyväksi, ettei kehitystyö jää vain organisaation sisälle ja asiakkaan merkitys unohdu. (Laamanen 2007, 79–94; Luukkonen 2012, 21–25.)

Kotiateriapalvelun kehittäminen prosessia mallintamalla

Kotiaterian tuottamiseen asiakkaalle, esimerkiksi kotona asuvalle ikääntyvälle, tarvitaan kotihoidon ja ruokapalvelun työpanosta prosessin eri vaiheissa. Sen konkreettisen tuotoksen, pakatun kotiaterian, tuottaminen edellyttää osaamisen, valmistuksen ja kuljetuksen lisäksi sujuvaa ja virheetöntä tiedonkulkua. Mikkelin kotiateriapalvelun mallintamisen tavoitteena oli kuvata erityisesti tiedonkulkua palvelun tuottamisen aikana, mitä tietoja tarvitaan ja miten niitä välitetään, yhdistellään ja jaetaan. Tiedonkulku ei ole itsenäinen tapahtuma vaan siihen liittyy aina toimintaa, joten samalla kuvattiin myös kotiateriapalvelun tuottamisen prosessia. Tavoitteena oli ymmärtää prosessin kokonaisuutta, joten kuvaukset pidettiin melko karkealla tasolla.

Kotiateriapalvelun tuottamista ja siihen liittyvää tiedonkulkua selvitettiin toimijoiden haastatteluilla ja havainnoinnilla. Haastateltavina oli kotipalveluohjaajia, kotihoidon kuljetuksen työntekijöitä, kaupungin it-tukihenkilö,

asiakaslaskutuksesta vastaava henkilö ja ruokapalvelun esimiehiä. Lisäksi hankkeen tutkija oli yhden päivän ajan kotihoodon kuljettajien mukana toimittamassa kotiaterioita asiakkaille. Haastattelujen ja havainnoinnin aikana valokuvattiin toimintaa ja kerättiin dokumentteja, esimerkiksi lomakkeita.

Aineiston pohjalta piirrettiin käsin kuvaukset prosessin eri vaiheista, nimettiin vaiheet ja niiden vastuulliset toimijat. Näissä piirroksissa käytettiin UML2-mallinnuskielen (Unified Modelling language) käyttötapauskaavioiden mukaista kielioppia. Kuvauskielen kielioppi kertoo, millaisia merkinäpatoja eli graafisia symboleja kaavioissa käytetään ja miten niitä voidaan yhdistellä ja käyttää yhdessä. Jokaiselle symbolille sovitaan merkitys, joka kuvaa sen tarkoitusta ja ohjaa sen tulkintaa. Kielioppi takaa sen, että eri kaavioita tulkitaan samalla tavalla. (Laamanen 2005, 75–84.) Piirroksissa käytetty UML 2-kieli on laajasti käytetty, standardoitu mallinnuskieli, jonka yksi kuvaustapa, käyttötapauskaaviot, sopii tiedonkulun ja toiminnan mallintamiseen. Käyttötapauskaaviot ovat toimintaa kuvaavia vuokaavioita ja niillä kuvataan käyttäjän ja järjestelmän välistä vuorovaikutusta; mitä tapahtuu ja mistä asioista vaihdetaan tietoa. (Bouchbput ym. 2012, 919–948; Ko ym. 2009, 744–791, Luukkanen ym. 2012, 50–78.) Käyttötapauskaavioiden käytöstä toiminnan ja tiedonkulun mallintamisessa aiemmin oli hyviä kokemuksia (Taskinen 2007).

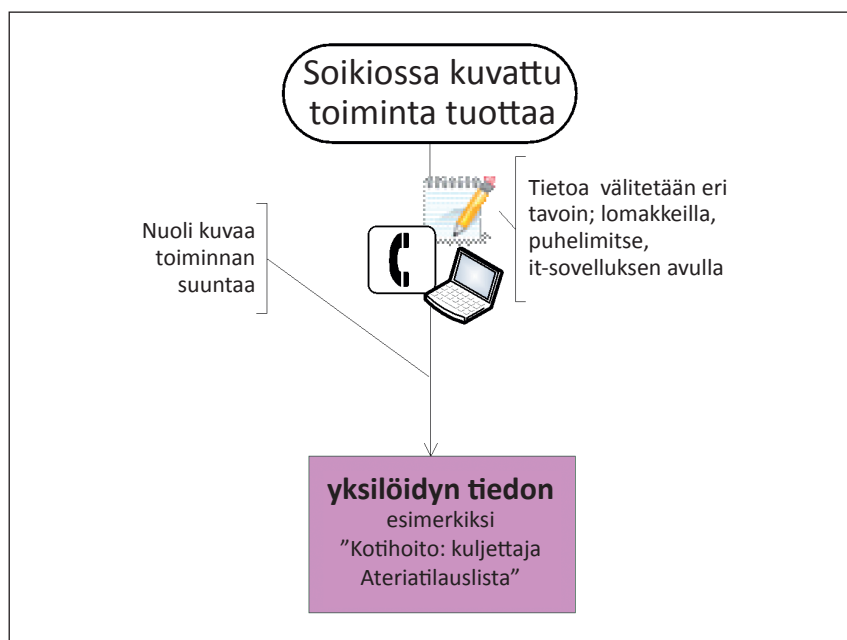
Prosessin esittäminen yksiselitteisesti edellytti useita välitarkistuksia ja keskusteluja prosessin etenemisestä, toimijoista ja rajouksista. Myös kaavioissa käytetyt symbolit tarkentuivat mallinnustyön aikana. Välitarkistusten jälkeen tehtiin uudet piirrokset, joita tarkasteltiin yhdessä. Kun kotiateriapalvelun toiminnasta ja tiedonkulusta oltiin yhtä mieltä, käsin tehdyt kuvaukset piirrettiin puhtaaksi Visio-ohjelmalla ja niihin lisättiin sanalliset kuvaukset toiminnasta. Kotihoodon ja ruokapalvelujen edustajat tarkistavat kuvausten oikeellisuuden. Sen jälkeen kuvaukset koottiin toisiinsa liittyväksi kotiateriapalvelun kokonaisprosessiksi, jossa pää- ja osaprosessit oli nimetty ja niiden keskinäinen hierarkia esitetty.

Prosesseja kuvattaessa on tärkeää sopia kieliopin symboleiden lisäksi myös käytettyjen termien sisällöstä. Esimerkiksi ”ateriapalvelu” oli kotihoodon käyttämä termi kotiin toimitettavasta ateriasta ja ateriapalvelun toimittamiseen osallistuvista kotihoodon henkilöistä puhuttiin ”ateriapalvelun henkilöstönä”. Prosessikuvauksissa ateriapalvelun henkilöstö sekoitettiin helposti ruokapalvelun henkilöstöön, joka kyllä suunnittelee, valmistaa ja pakkaa ateriat, mutta ei toimita niitä asiakkaille. Tämä termien epäselvyys ja päällekkäisyys aukeni vasta yhteisissä keskusteluissa prosessin välitarkastusten aikana. Käsitteiden ja termien yhtenäistäminen ja yhteisen käsitteistön luominen oli tärkeä tulos ja tärkeää myös jatkokehittämistä ajatellen. Kuvauksissa päädyttiin käyttämään termejä kotiateria, kotiateriapalvelu, kotihoodon henkilöstö, ruokapalvelu ja ruokapalvelun henkilöstö.

Kotiateriapalvelun prosessien mallintaminen teki käytännön työtä näkyväksi

Kaavioiden avulla voitiin konkreettisesti nähdä kokonaisuuden monitahoisuus, havaita tekemiseen liittyviä ongelmia, päällekkäisiä työvaiheita ja tiedonkulkuun liittyviä puutteita. Mallinnus osoitti esimerkiksi, että samaa tietoa kirjattiin usealle lomakkeelle käsin tai että tietoja piti kerätä lomakkeilta ja naputtaa ne sähköiseen tietojärjestelmään jatkotyöstöä, kuten laskutusta, varten. Prosessikaavioiden tarkastelu toi esille ongelmakohteet, mutta samalla vei eteenpäin myös kehittämistyötä.

Seuraavana esitetään keskeisiä mallinnuksessa esille tulleita ja tunnistettuja ongelmakohtia prosessikaavioilla. Kotiateriapalveluprosessin kaavioiden kielipissa soikiolla kuvattiin toimintaa, suorakaiteella siinä tarvittavaa resurssia (tieto, tuote tms.) ja nuolilla toiminnan suuntaa (kuva 1). Sen lisäksi eri yksiköiden toimintaa ja toimijoita havainnollistettiin värien avulla, ja tarvittaessa myös yksittäisiä toimijoita nimettiin, esimerkiksi kotihoito: kuljettaja. Tiedonkulun symboleina kuvauksissa käytettiin muistilehtiä, puhelin ja tietokone -kuvakkeita, jotka kuvasivat tiedon siirtämisen tai jakamisen tapaa.

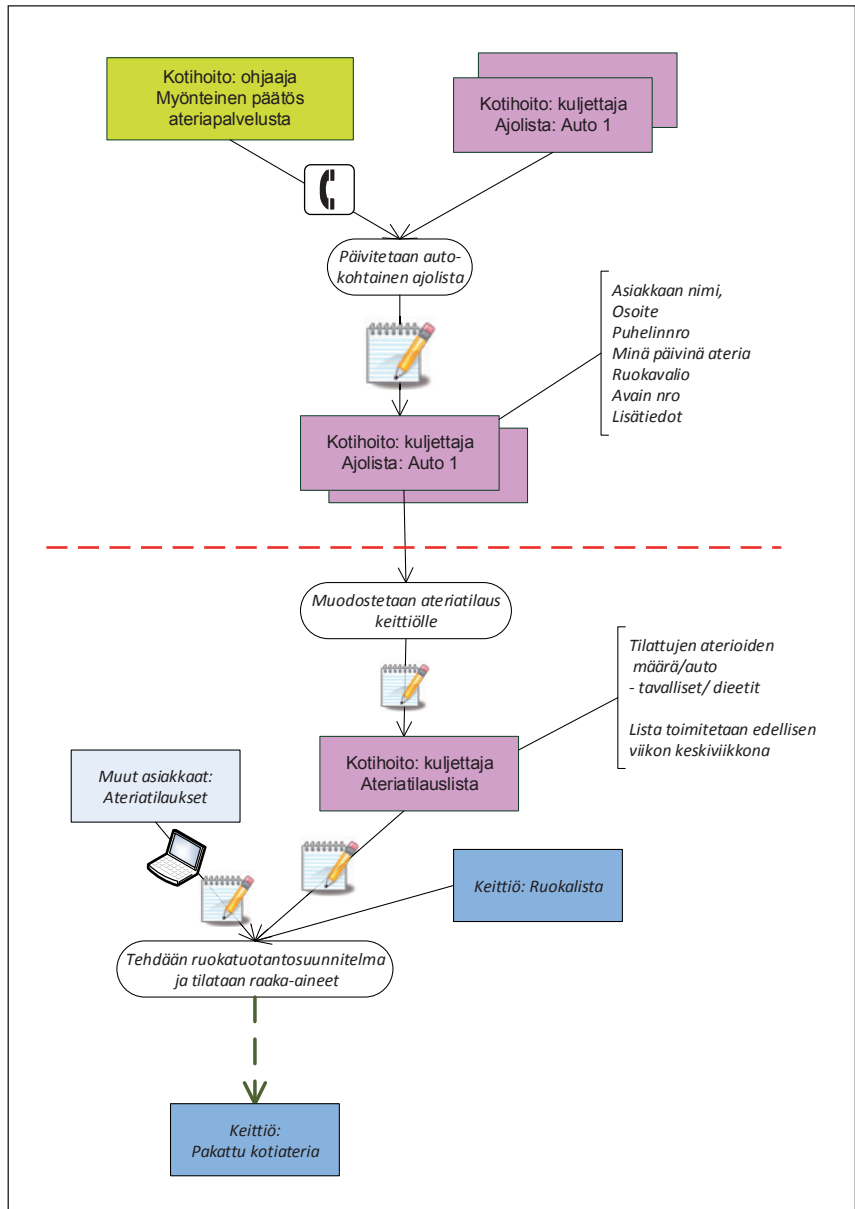


KUVA 1. Kuvauksissa käytettyjä symboleja (muokattu Rautiainen ym. 2014 pohjalta)

Koska ongelmakohdat liittyivät eri toimintojen ja toimijoiden rajapintoihin, tässä artikkelissa esitetyt kaaviot ovat koosteita eri osaprosesseista, esimerkiksi siitä miten kotihoidossa tehdään kuljetusautokohtaiset ajolistat, miten niiden pohjalta tehdään ateriatilaus keittiölle ja miten tämä tieto on mukana ruokatuotannon suunnittelussa (ks. kuva 2). Kaavioissa on käytetty **punaista katkoviivaa (- - - -)**, jolla havainnollistetaan toimijoiden, kotihoidon ja ruokapalvelun, työnjakoa prosessissa (esimerkiksi kuva 5). Tämän lisäksi punainen katkoviiva kuvaa myös toimintojen toistumisen tiheyden eroja, kuten kuvassa 3, jossa kuvataan miten päivittäinen tieto asiakkaan ruokailusta muodostuu kuukausittaisen laskutuksen perustaksi. Kaavioissa oleva **nuolipäinen vihreä katkoviiva (- - - >)** puolestaan kuvaa ”oikaisua”, kaikkia kokonaisprosessin vaiheita ei ole kuvassa esitetty.

Asiakkaaseen liittyvä tieto ei kulje toimialarajan yli

Kotihoidon asiakkaasta, jolla on nimi, osoite ja omat ateriatoiveet, tulee kotiateriaprosessissa lopulta pelkkä numero, johon on yhdistetty ruokavaliotieto. Asiakastiedot, kuten nimi, osoite, ikä, ruokavalio, olivat kotihoidon hallinnassa, eikä niitä välitetty ruokapalvelujen käyttöön. Tähän oli päädytty, koska osa potilastietojärjestelmässä olevista asiakastiedoista, kuten asiakkaan sairaudet, on sellaisia, että niitä ei saa luovuttaa eteenpäin. Ruokalistasuunnittelua ohjasivat saatu asiakaspalaute, ikääntyneiden ravitsemussuosituksiset ja yleinen tietämys ikääntyneiden asiakkaiden makumieltymyksistä. Kotiateriapalvelua myönnettiin kuitenkin myös muun syyn kuin ikääntymisen mukanaan tuoman toimintakyvyn heikkenemisen takia, joten asiakkaiden ikäjakauma oli laaja ja makumieltymykset sekä ruokatottumukset vaihtelevia. Ruokapalveluille kotiaterioiden asiakkaat näkyivät silti numeroina - aterioiden tilausmäärinä. (Kuva 2.)

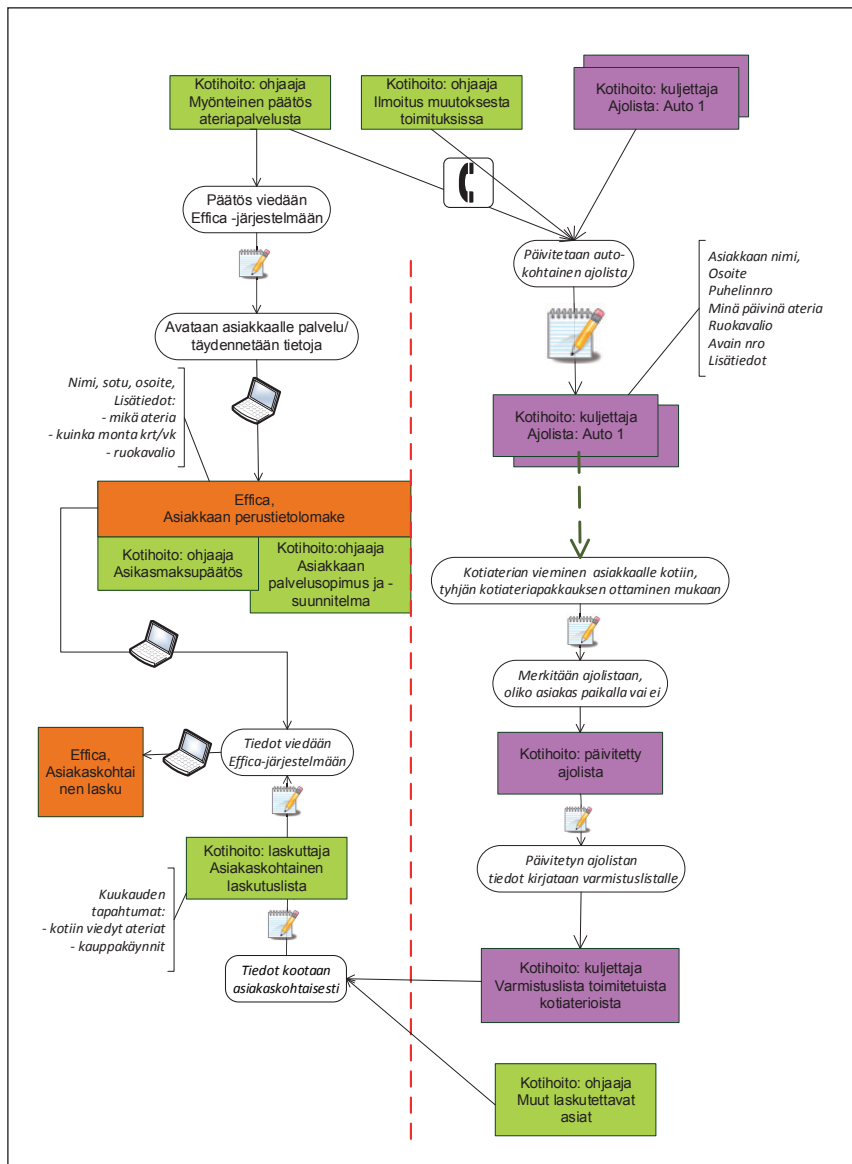


KUVA 2. Asiakkaaseen liittyvää tietoa ei siirretä toimijalta toiselle (muokattu Rautiainen 2014 ym. pohjalta)

Käsin kirjattavan tiedon määrä oli suuri

Kotiateriapalvelun tuottamiseksi tarvittavia tietoja siirrettiin paljon käsin; tietojärjestelmässä olevaa asiakastietoa kirjattiin ja täydennettiin lomakkeelta lomakkeelle. Lopulta täydentynyt tieto, esimerkiksi kuinka monta ateriaa asiakkaalle kuukauden aikana oli toimitettu, siirrettiin viimeisimmältä lomakkeelta laskutusta varten samaan tietojärjestelmään, jossa alkuperäinen tieto oli (kuva 3).

Jatkuvasti muuttuvat tilanteet vaativat käsin kirjaamista ja edellyttivät prosessilta ja toimijoilta joustavuutta. Kotiaterioiden toimittamisessa ei voitu välttyä tilanteelta, jossa valmistettavien kotiaterioiden määrä poikkesi ennakkotilauksesta. Asiakkaiden toimintakyky saattoi romahtaa yllättäen, jolloin he joutuivat sairaalaan välittömästi ilman ennakkosuunnittelua. Toisaalta aterioita tarvittiin myös hyvinkin lyhyellä varoitusaajalla, kun asiakas kotiutui sairaalasta tai muusta hoitolaitoksesta ”päivystysluontoisesti”, jolloin ateriatilausta ei voitu tehdä ennakkoon. Kotihoidon henkilöstö saattoi saada tiedon kotiutuvasta asiakkaasta samana päivänä, kun hän tuli jo kotiin, eikä näin ollen voinut tilata ateriaa etukäteen. Usein puhelimitse ilmoitetut päivystysluonteiset muutokset oli kirjattava muistiin ja ilmoitettava eteenpäin saman tien, monesti samaan aikaan, kun kotiaterioita kuljetettiin asiakkaille. Jatkuvasti tarkentuva ja muuttuva kotiaterioiden tilausmäärä vaati myös keittiöltä joustavuutta, kun valmistettavien aterioiden määriä jouduttiin muuttamaan jatkuvasti.

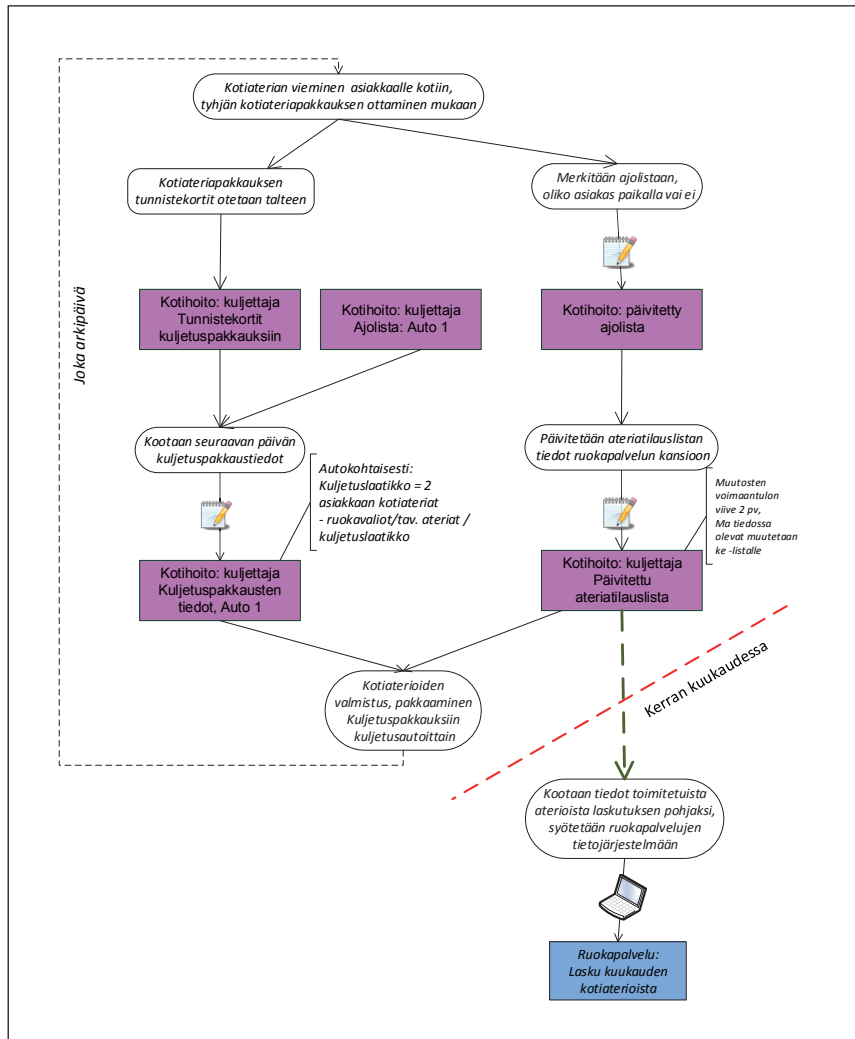


KUVA 3. Päivittäin tarvittavaa tietoa siirretään lomakkeilla (muokattu Rautiainen ym. 2014 pohjalta)

Tieto laskutettavista ateriamääristä saadaan lomakkeilta

Kotihoito laskutti asiakkaita heille toimitetuista kotiaterioista kuukausittain. Laskuun lisättiin myös muut kotihoidon palvelut ja aterioiden kuljetus. Asiakkaan saama lasku oli epäselvä ja laskutusperusteita kysyttiin paljon. Laskussa näkyi kaikki kuukauden aikana syödyt ateriat kirjattuna yhdelle päivälle, mikä aiheutti paljon kyselyjä laskutukseen, erityisesti huomautuksilta asiakkailta. Aterioiden kirjaantuminen yhdelle päivälle johtui käytetystä laskutusjärjestelmästä.

Ruokapalvelut laskutti kotiaterioista palvelun tilaajaa, Mikkelin kaupungin sosiaali- ja terveystoimea, oman laskutusprosessin avulla. Ruokapalvelujen laskutuksen pohjana toimi kotihoidon kuljettajien täyttämä ateriatilauslista, jota tarkennettiin päivittäin. Palauttaessaan kuljetuspakkaukset keittiöön aterioiden toimituskierroksen jälkeen, kotihoidon kuljettajat merkitsivät keittiössä olleelle lomakkeelle ateriatilausten määrien muutokset ja näin ateriatilauslomake päivittyi vastaamaan tilausmääriä. Tältä lomakkeelta ruokapalvelujen esimies laski yhteen kuukausittain laskutettavat kotiaterioiden määrät. Määrien pohjalta tehtiin sen jälkeen asiakaskohtaiset tilaukset ruokatuotantojärjestelmään, jossa asiakas on ”auto 1, asiakas x”. Tämän jälkeen ruokatuotantojärjestelmä muutti tilaukset laskuksi. Nämä laskut koottiin puolestaan yhdeksi laskuksi, jolla ruokapalvelut laskutti sosiaali- ja terveystoimea. (kuva 4.)



KUVA 4. Ruokapalvelut laskuttaa kotiaterioista (muokattua Rautiainen ym. 2014 pohjalta)

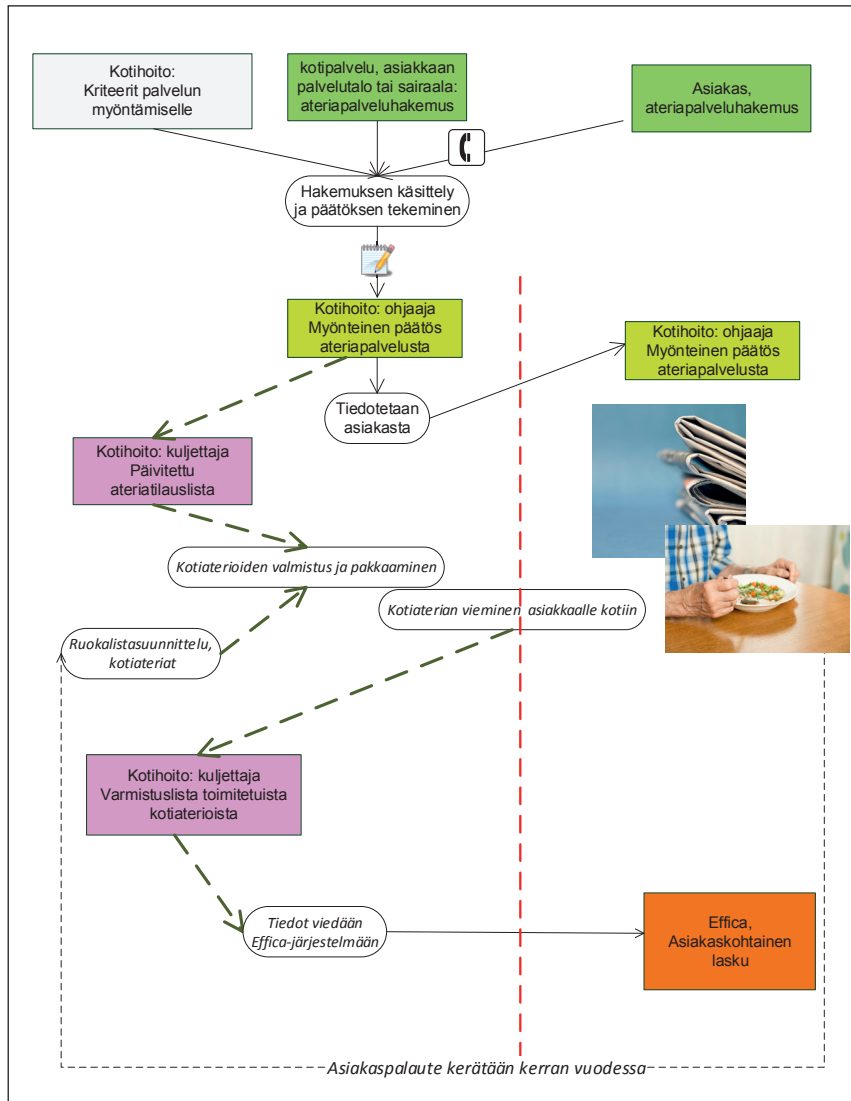
Asiakkaan rooli osana prosessia oli vähäinen

Asiakkaat saivat tietoa kotiateriapalvelusta kotihoidon palvelukartoituksen yhteydessä tai esimerkiksi kaupungin kotisivuilta. Haastattelujen yhteydessä selvisi, että kaupungin kotisivuilla olevissa tiedoissa oli virheitä ja asiakkaille saattoi syntyä väärä kuva kotiateriapalvelun sisällöstä. Asiakkaille luvattiin esimerkiksi aterioiden lisäksi aamu-, väli- ja iltapaloja. Kuitenkin Mikkelin alueella toimitettiin ainoastaan lounas kotiin, ei muita aterioita, eikä muiden aterioiden valmistamiseen tai toimittamiseen ollut muutenkaan mahdollisuuksia.

Kotiateriapalvelun myöntäminen perustui palvelutarpeen kartoitukseen, jossa sovittiin, kuinka monta aterialla viikossa asiakas saa ja minä päivinä ne toimitetaan. Samalla kartoitettiin myös asiakkaan tarve erityisruokavaliolle. Sen jälkeen tiedon saaminen päivän ruoasta oli asiakkaan oman aktiivisuuden ja kotihoidon kuljettajien varassa. Asiakas joutui usein etsimään tietoa ruokalistasta tai ruoka-annoksen sisällöstä. Asiakas pystyi tarkistamaan päivän ruokalistan paikallislehdestä tai kaupungin kotisivulla julkaistavasta viikkoruokalistasta tai katsomaan ruoan tiedot ruokapakkausten etiketeistä, joihin oli merkitty ruoan nimi, viimeinen käyttöpäivä ja mahdollinen erityisruokavalio. Kun kotihoidon kuljettajat toivat ruokapakkauksen asiakkaalle, he yleensä kertoivat, mitä ruokaa tarjolla oli. Enemmistö asiakkaista oli tyytyväisiä aterioihin ja niitä kuvaaviin tuoteselostuksiin, vaikka aterioiden nimet välillä kummastuttivat.

Kotiateriapalvelun asiakkaalla ei ollut mahdollisuutta vaihtaa sovittuja kotiaterian toimituspäiviä. Kotiaterian toimituspäivää ei voinut siirtää toiselle viikonpäivälle esimerkiksi matkan tai lempiruuan saamisen takia. Harvemmin kuin joka päivä aterian saavat asiakkaat eivät myöskään voineet perua juhlapyhien ruokia.

Kotiaterioista kerättiin asiakaspalautetta ruokalistasuunnittelun tueksi kerran vuodessa ja saatu palaute otettiin huomioon, kun ruokalistoja suunniteltiin. Päivittäistä palautetta ruoista asiakkaat pystyivät antamaan kotihoidon kuljettajille tai muulle kotihoidon henkilöstölle. Toimintatapaa sille, miten tämä välitön palaute kerrottaisiin systemaattisesti ruokapalveluille, ei ollut käytössä. Asiakas osallistui monivaiheiseen kotiateriapalvelun tuottamisen prosessiin hyvin vähän, eikä asiakkaalla tai hänen edustajallaan, kuten lähiomaisella, ollut selvää roolia sen toiminnassa. (Kuva 5.)



KUVA 5. Tiedonsaanti ja palautteen kerääminen kotiateriasta (muokattu Rautiainen ym. 2014 pohjalta)

Tiedonkulun ongelmat liittyivät toiminnan ongelmakohtiin

Prosessin tiedonkulun ongelmat liittyivät suoraan prosessin toiminnan ongelmakohtiin ja niiden ratkaiseminen vaatii myös käytettyjen toimintatapojen kehittämistä. Ongelmat liittyivät tiedon omistajuuteen, tiedonkulun katkeamiseen, puutteellisiin tai virheellisiin tietoihin ja päällekkäisiin kirjauksiin. Päällekkäisiä kirjauksia tehtiin esimerkiksi ateriatilaustietojen toimittamisessa ja laskutuksessa. Joskus tietoja kirjattiin ”varmuuden vuoksi” ettei tapahtuisi virhettä.

Tiedon omistaja, joka vastaa tiedon oikeellisuudesta, ei ollut prosessin laadun kannalta oikea taho. Esimerkiksi

- o ateriodien kuljettajilla oli suuri vastuu ateriatilauksen tekemisessä keittiöön.
- o tieto kotiutuvasta asiakkaasta tuli välillä suoraan kuljetusautoon, jolloin tieto tuli kotipalveluohjaajalle ”mutkan kautta” ja saattoi viivästyä
- o asiakkaille tilattiin varmuuden vuoksi erityisruokavalioita, vaikka perusateriat olisivat sopineet

Tiedonkulussa oli katkoksia

- o tietoa asiakkaista ei välitetty kotipalvelusta ruokapalveluihin tietosuojaan vuoksi, mikä vaikeutti ruokapalveluiden suunnittelua ja laskutusta
- o toisen organisaation henkilöitä ”informantteja” ei tunnettu, jotta heihin olisi voinut olla yhteydessä, koska yhteistyöfoorumia ei ollut
- o toimintaprosessia ei tunnettu, mikä aiheutti väärinkäsityksiä siitä, miten toinen osapuoli (toisessa organisaatiossa) toimii
- o kotihoidon henkilöstö ei aina muistanut ilmoittaa kuljetusauton henkilöstölle, että asiakas on joutunut sairaalaan, jolloin he veivät ruokia turhaan asiakkaan kotiin (oven taakse)

Välitetyssä tiedoissa oli puutteita tai virheitä

- o yllättävästi muuttuvien asiakastietojen, esimerkiksi sairaalasta kotiutettava asiakas, välitys tapahtui ateriatilauksen kannalta liian myöhään, jolloin ateriat oli jo valmistettu tai niitä tarvittiin lisää
- o käsin tehdyt kirjatukset lomakkeille olivat epäselviä, mikä vaikutti laskun kirjoittamiseen: epäselvä merkintä tulkittiin asiakkaan eduksi, jolloin aterian maksoi kaupunki.
- o kaupungin kotisivuilla oli virheellistä tietoa kotiin toimitettavista aterioista
- o tiedon ylläpitäjästä oli epätietoisuutta: kotisivujen päivittäjästä ei ollut tietoa
- o eri organisaatioissa käytetyt käsitteet olivat erilaisia, mikä vaikeutti tiedonkulkua ja viestin perillemenoa
 - kotihoidossa ateriapalveluhenkilöstöllä tarkoitettiin kotipalveluaterioiden jakelijoita, ruokapalveluissa ko. käsitteen käyttö ”ei alan henkilöistä” koettiin oman alan kannalta harhaanjohtavana

Kotiateriapalvelun tuottamisessa sähköisiä tietojärjestelmiä käytettiin lähinnä tiedon varastointiin. Olemassa olevia järjestelmiä ei voitu kunnolla hyödyntää operatiivisessa toiminnassa. Tietoja ei voinut välittää sähköisesti organisaatiosta toiseen, koska eri organisaatioiden järjestelmiä ei oltu integroitu toisiinsa. Sen sijaan tietoja kirjattiin käsin ja välitettiin toiseen organisaatioon suullisesti tai kirjallisesti. Tietoja kirjattiin myös ensin paperille ja vietiin myöhemmin sähköiseen tietojärjestelmään, koska tietojen kirjaaminen suoraan sähköiseen järjestelmään koettiin liian hitaaksi tai tilanteeseen sopimattomaksi tai sähköinen järjestelmä ei ollut käytettävissä tietojen kirjaamispaikassa, esimerkiksi asiakkaan kotona tai kuljetusautossa. Vaikka myöhemmin tarvittavalle tiedoille, kuten toimitettiin koteria asiakkaalle, oli paikka sähköisessä tietojärjestelmässä, ei paperille kirjattuja tietoja viety missään vaiheessa sähköiseen tietojärjestelmään. Tätä tapahtui, koska tallennettua tietoa ei voitu tai ei osattu hyödyntää.

Yhteenveto

Kotiateriapalvelun prosessien kuvaaminen toi enemmän tuloksia kuin mitä odotettiin. Useita kehittämiskohteita nousi esille haastattelujen ja aineiston mallintamisen aikana. Haastattelut myös ”lempeästi pakottivat” miettimään toimintatapoja ja niiden järkevyyttä. Monimutkaisen kokonaisuuden kuvaaminen ei jättänyt sijaa epäilylle; prosessia on yksinkertaistettava ja päällekkäisiä työvaiheita karsittava.

Mallinnuksessa kotiateriapalvelua lähestyttiin tiedonkulkuun liittyvän toiminnan kautta. Tiedonkulku valikoitui ensijaiseksi kohteeksi, koska kotipalvelussa ja ruokapalvelussa oli tunnistettu tarve kehittää tiedonkulkua sähköisten tietojärjestelmien avulla. Toisaalta myös Mikkelin ammattikorkeakoulun aiemmissa hankkeissa oli tunnistettu, että toiminnan, tiedon, tietojärjestelmien ja teknologian välinen yhteys, nk. kokonaisarkkitehtuuri, on selvittävä ja kuvattava kehittämistyön pohjaksi. Tiedot ja tiedonkulku on palvelutoiminnassa keskeistä ja kaikki osapuolet ymmärtävät sen. Tiedonkulku tapahtuu toimijoiden välillä ja on neutraali tapa kuvata toimintaa ja toimijoiden rooleja. Tiedonkulkua parannettaessa prosessien ja toimintatapojen uudelleen miettiminen on luontevaa. Tieto on toimijoiden ja sähköisten tietojärjestelmien kehittäjien välissä oleva neutraali, käytännön työstä nouseva asia ja siksi sähköisten tietojärjestelmien kehittäminen tulee toimijoille myös ymmärrettävämmäksi tiedonkulun kautta.

Kotiateriapalvelun kehittäminen edellyttää erilaisia toimenpiteitä, joista sähköisten tietojärjestelmien käyttö on vain yksi osa. Mallinnustyö toi esille tarpeen toimijoiden yhteistyön kehittämiseen. Molempien toimijoiden tavoitteena on tuottaa hyvinvointia kotona asuvalle asiakkaalle, miksi sitä ei siis suunniteltaisi yhdessä. Palvelut on myös tuotettava tehokkaasti ja taloudellisesti. Tehokas ja taloudellinen toiminta edellyttää toimivia prosesseja. Mallin-

nus toi esille toiminnan kehittämisen kohteet, jotka liittyvät toimintatapoihin ja tiedonkulkuun, joita voidaan parantaa myös ilman sähköisiä tietojärjestelmiä. Mallinnus ja toimijoiden käsitykset vahvistavat kuitenkin ajatusta siitä, että tiedonkulun kehittäminen erityisesti operatiivisessa toiminnassa toisi hyötyjä; vähentäisi tiedon kirjaamiseen käytettävän ajan ja virheiden määrää.

Lähteet

Bouchbout, Khoutir, Akoka, Jacky & Alimazighi, Zaia 2012. An MDA-based framework for collaborative business process modelling. *Business Process Management* 18, 6, 919-948. PDF-dokumentti. <http://dx.doi.org/10.1108/14637151211283357>. Ei päivitystietoa. Luettu 5.12.2014.

Hannus, Jouko 2004. Strategisen menestyksen avaimet. Tehokkaat strategiat, kyvykkyydet ja toimintamallit. Helsinki: ProTalent Oy.

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012. JHS 152 Prosessien kuvaaminen. PDF-raportti. <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs152>. Päivitetty 5.10.2012. Luettu 7.11.2014.

Ko, Ryan K.L., Lee, Stephen S.G. & Lee, Eng Wah 2009. Business process management (BPM) standards: a survey. *Business Process Management Journal*, Vol. 15 Iss 5 pp. 744–791. PDF-dokumentti. <http://dx.doi.org/10.1108/14637150910987937>. Ei päivitystietoa. Luettu 5.12.2014.

Laamanen, Kai 2007. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Helsinki: Laatukeskus.

Luukkonen, Irmeli, Mykkänen, Juha, Itälä, Timo, Savolainen, Saara & Tammele, Maarit 2012. Toiminnan ja prosessien mallintaminen. Tasot, näkökulmat ja esimerkit. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto ja Aalto-yliopisto. PDF-dokumentti. <http://www.uef.fi/fi/solea/tulosdokumentit/>. Ei päivitystietoa. Luettu 7.11.2014.

Rautiainen, Teija, Tuikkanen, Riitta & Mäkeläinen, Paula 2014. Kotiateriapalveluprosessin mallintaminen, Mikkelin kaupunki. Sähköiset palvelut ruokapalvelujen asiakasrajapinnassa -hankkeen loppuraportin liite. Ei julkaistu.

Taskinen, Teija 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. Mikkelin ammattikorkeakoulun julkaisuja A:22.

Miten kohti tavoitetilaa?

Markku Nenonen

Julkisen hallinnon toiminnan kehittämisessä on haluttu panostaa tietojärjestelmien käytön tehostamiseen. Tavoitetta on tehostettu syksyllä 2011 voimaantulleella lainsäädännöllä. Laissa toiminnan kehittämisen periaatteita kutsutaan kokonaisarkkitehtuuriksi. (Tietohallintolaki L 634/2011.) Tärkeää on suunnittelun ja kehittämisen lähteminen toiminnan tavoitteista ja prosesseista, joita tuetaan tehokkaalla tietojenkäsittelyllä. Sen tukemiseksi otetaan käyttöön tarkoituksenmukaisia tietojärjestelmiä. Viime kädessä tietojärjestelmät tukevat kuntalaisten palvelutuotantoa. Tavoitteena on kokonaisuuden nykyistä parempi hallinta ja osaoptimoinnin vähentäminen.

Kunta kuntalaisia varten

Kuntien tehtävänä on asukkaidensa hyvinvoinnin ja kestävän kehityksen edistäminen alueellaan. Tässä tarkoituksessa kunta hoitaa sekä laissa säädetyt tehtävät että valitsemansa tehtävät, jotka se katsoo tukevan kuntansa perustehtävää. Kunnan toiminta kuntalaisille näkyy ennen kaikkea erilaisten palveluiden järjestämisenä ja tuottamisena. (Kuntalaki L 365/1995; Hiironniemi 2013.)

Kuntien tehtävistä on käyty viime vuosina laajaa keskustelua. Keskustelu on helposti ajautunut pohdintaan kuntien määrää. Viimeisen kahden vuoden aikana on kuitenkin keskitytty entistä enemmän kuntien tehtäviin ja niiden määrään. Hallitus on käynnistänyt toimenpiteitä kuntien nykyisten tehtävien arvioimiseksi (VM-uutiskirje 57/2014). Työ on edennyt hitaasti, ja näyttää siltä, että mahdollisiin ratkaisuihin päästään vasta kevään 2015 eduskunta-vaalien jälkeen.

Kuntien tehtävien arvioinnissa suuri haaste on tehtävien arvioinnin näkökulma. Lähtökohtana on – kuten lainsäädännössäkin todetaan – kuntien tehtävät. Tavoite ei kuitenkaan saisi olla tekemisessä, vaan tekemisestä syntyvissä tuloksissa ja tuotoksissa, mitkä näkyvät kuntalaisten palveluina. Tekeminen eli prosessit ovat painottuneet kuntien tehtävien kehittämisessä. Seurauksena on ollut keskustelun kohdentuminen siihen ”kuka tekee paremmin”. Jos lähtökohdaksi otettaisiin palvelut, keskustelussa todennäköisesti päästäisiin paremmin eteenpäin. Siten olisi olemassa yhteinen tekijä, jonka pohjalta kehittäminen voidaan käynnistää. Viime kädessä yhteinen tekijä olisi siten kuntalainen, asiakas, jolle palvelut tuotetaan. Kuntalaista ei juurikaan kiinnosta

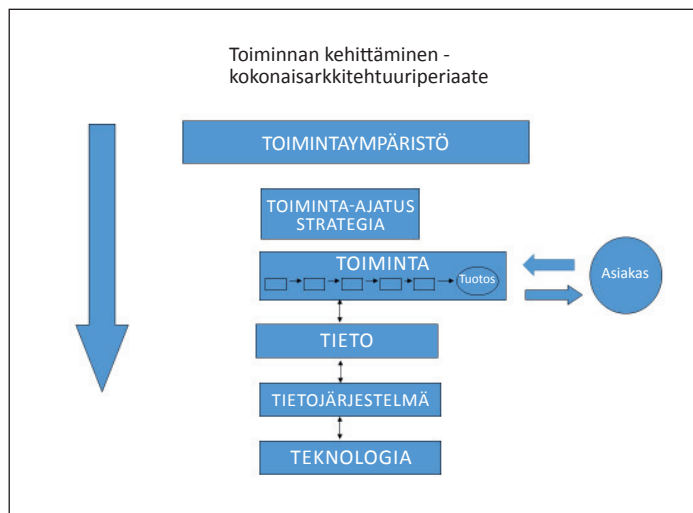
kuka palvelut tuottaa ja vielä vähemmän miten; pääasia että hän saa palvelun. Kunnilla on itsehallintonsa nojalla oikeus ja mahdollisuus itse päättää, miten ne lainsäädännössä asetetut tavoitteet toteuttavat. Tavoitteidensa saavuttamiseksi kunnat ovat kukin tahollaan pyrkineet tehostamaan omaan toimintaansa mm. ottamalla käyttöön erilaisia sähköisiä tietojärjestelmiä. Niiden hankinnassa on vahvasti näkynyt kokonaisuuden hahmottamisen puute, ja hallintokunnat ovat hankkineet järjestelmiään hyvinkin itsenäisesti ja yksittäisiin tarpeisiin. Tuloksena on ollut IT-sovellusten suuri kirjo ja yhteentoimimattomuus; sovellukset eivät keskustele keskenään. Kokonaisnäkemyks on puuttunut.

Valtiovalta on pyrkinyt ohjaamaan kehitystä jo 1990-luvulta saakka (VM 1998), ja kuluneen kymmenen vuoden aikana on erityisesti IT-hankintoja pyritty keskittämään. Tulokset eivät ole olleet tyydyttäviä. Valtio onkin eduskunnan päätöksellä turvautunut perinteiseen ja vahvaan ohjausvälineeseen. Laki julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta on ollut voimassa syyskuusta 2011 lähtien. Lain nimi on osittain harhaanjohtava, ja laissa käytetty käsitteistö vaikeasti hahmotettavaa. Kyse on viime kädessä siitä, miten tietojärjestelmillä voidaan tukea julkisen hallinnon organisaatioiden toimintaa. Kyse on toiminnan kehittämisen periaatteista, jotka ovat saaneet yleisnimityksen kokonaisarkkitehtuuri. Kaikkiaan kyse on yleisestä toiminnan kehittämisen työkalusta. (Tietohallintolaki L 634/2011.) Tässä artikkelissa arvioidaan, miten työkalua olisi mahdollista käyttää, jotta kunta voisi järjestää ja tuottaa kuntalaisilleen palveluita. Työkalua tarkastellaan kunnan kotiateriapalvelun näkökulmasta. Näkökulmaa on mahdollista – ja sitä pitääkin – laajentaa. Viime kädessä on kyse kunnan toiminnan osa-alueesta, joka on osa saumatonta kokonaisuutta.

Laki yhteentoimivuudesta

Tietohallintolain nimellä kulkeva lain työnimenä oli pitkään laki yhteentoimivuudesta. Nimi kuvaisikin paremmin lain tavoitetta, sillä kyse on eri osa-alueiden yhteensovittamisesta. Lähtökohtana ja ylimmällä tasolla on organisaation (esim. kunta) toiminta ja sen tavoitteet, jotka viime kädessä tähtäävät kuntalaisille tuotettaviin palveluihin. Toiminta koostuu prosesseista, joiden tuloksena palvelut tuotetaan. Prosessien keskeinen raaka-aine on tieto, jonka käyttöä tuetaan tietojärjestelmillä. Tietojärjestelmien rakentamisen pohjana ovat teknologiat, joilla tarkoitetaan yleisesti standardeja. Kyse on siis neljän eri tason yhteentoimivuudesta: toiminta, tieto, tietojärjestelmät ja teknologia. Organisaation tehokas toiminta edellyttää siis kaikkien neljän tason yhteensovittamista. Muuten kokonaisuus jää vaillinaiseksi, ja organisaation toiminnassa on puutteita tavoitetilaa verrattuna. (Tietohallintolaki L 634/2011; JHS-suositus 179; Yhteentoimivuusportaali 2015.)

Kokonaisuutta, toimintälähtöistä kehittämistä voidaan kuvata oheisella kuvalla (kuva 1). Kuvan nuolet osoittavat kehittämisen toimintälähtöistä suuntaa sekä eri kerrosten välistä yhteentoimivuutta. Kokonaisuudesta käytetään nimitystä kokonaisarkkitehtuuri.



KUVA 1. Toiminnan kehittäminen – kokonaisarkkitehtuuriperiaate

Julkisen hallinnon toiminnan kehittämisessä on näkynyt osaoptimointia. On kehitetty prosesseja, mutta tietojärjestelmien mahdollisuuksia ei ole osattu hyödyntää. Toisaalta on hankittu tietojärjestelmiä, hankintaprosessit on hoidettu hyvin, mutta järjestelmistä ei ole saatu toimintaa tukevaa hyötyä. Tietojenhallinta on koettu joko osana tietohallintoa, jossa painotus on kuitenkin ollut tietojärjestelmissä. Toisaalta tietojenhallintaa on lähestytty asiakirjahallinnon kautta, jolloin painopiste on tiedon sijaan ollut asiakirjoissa.

Tavoitetilassa organisaation toiminnan yhteentoimivuus näkyy siten, että tietojärjestelmät tukevat tehokkaasti prosessien toimivuutta, ts. tieto kulkee saumattomasti eri tietojärjestelmien välillä, järjestelmät keskustelevat keskenään. Viime kädessä tuloksena on, että kansalaiset saavat nykyistä nopeammin laadukkaita palveluita. Tosin on aina muistettava, että kaiken takana on ihmisen toiminta.

Toiminnan kehittämisen periaatteissa ei sinänsä ole mitään uutta. Tiedon merkitys on aina tunnustettu, uusiin teknologioihin pohjautuvia laitteita on aina otettu käyttöön, ja niiden myötä toimintatavat ovat muuttuneet. Asiakirjojen ja dokumenttien laatimisessa kynä on muuttunut kirjoituskoneeksi, kopiokoneet ovat helpottaneet tiedon levittämistä. Mikrotietokoneet toimi-

vat aluksi käytännössä kirjoituskoneina. Tietoverkkojen kehitys on ollut nopeaa, ja internet on mahdollistanut globaalin erilaisen tiedon levittämisen. Viimeisten 10–15 vuoden aikana tapahtunut tiedon digitalisointi - tiedon siirtyminen tietoverkkoihin - on antanut aivan uudenlaisia tiedonhallinnan mahdollisuuksia.

Erityisesti teknologioiden kehittyminen on ollut nopeaa, ja uusia sovellutuksia on ollut jatkuvasti käytettävissä. Mahdollisuuksien konkreettinen hahmottaminen on ollut haasteellista. IT-sovellusten käyttöönotto on aina ollut pitkäaikainen prosessi, mikä on vaatinut käyttäjiltä uusien asioiden jatkuvaa omaksumista. Nykyisestä tilanteesta onkin turha syyttää ketään, sillä kokonaisuus on ollut vaikeasti hallittavissa. Kokonaisarkkitehtuuriperiaatteissa on kyse kokonaisuudesta ja muutoksen hallitsemisesta: miten erityisesti tietojenhallintaa mahdollistava digitaalisuus saadaan vietyä mm. kuntien jokapäiväiseen toimintaan ja kuntalaisille tuotettaviin palveluihin.

Toiminnan kehittäminen – case kotiateriapalvelut

Kehittämisen suunnittelun lähtökohtana on nykytilan kuvaaminen. Sen pohjalta johdetaan tavoitetila, jonka määrittely riippuu organisaation luovuudesta. Nykytilan kuvauksessa on viime aikoina korostettu kuvauksen laatimista sillä tasolla ja tarkkuudella, että tunnistetaan tärkeimmät kehittämiskohteet. Periaate koskee myös arkkitehtuurikuvauksia. Kuvaaminen ei ole itsetarkoitus, vaan sillä pitää olla selvä tavoite. Tavoitetila kuvataan myös sillä tasolla, joka vaaditaan kehittämistoimenpiteiden käynnistämiseksi. (JHS-suositus 152; JHS-suositus 179.) Tässä artikkelissa paneudutaan vain tavoitetilan määrittämiseen.

Kotiateriapalvelun kehittämisessä on kyse siitä, mitä voidaan ja pitäisi tehdä, jotta aterian voitaisiin toimittaa asiakkaalle kaikki osapuolia entistä paremmin tyydyttävällä tavalla. Osapuolia on useita ja näkökulmat on osattava sovittaa yhteiseksi kokonaisuudeksi. Toiminnan kehittymisen tavoitteena on toiminnassa tapahtuva muutos, mikä näkyy organisaation prosessien muutoksena. Toiminnan kehittymisen tärkein kehittämisen mahdollistaja on se, miten prosesseissa tarvittavaa tietoa voidaan hyödyntää tehokkaasti.

Tavoitetila, ideaalimalli, voidaan kuvata hyvinkin yleisellä tasolla. Kuvaamisessa hyödynnetään em. kokonaisarkkitehtuuriperiaatteita lähtien toiminnasta ja tiedoista sekä haetaan ratkaisua tietojenkäsittelyn tehostamisella ottamalla käyttöön tarkoituksenmukaisia IT-sovelluksia. Toiminnan arvioinnin lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet ja hänen prosessinsa, ts. mitä asiakkaan on palvelun saadakseen tehtävä.

Toiminta ja prosessit

Asiakkaan näkökulmasta kotiateriapalvelu koostuu seuraavista tehtävistä: aterian valinta, tilaus ja tilauksen vastaanotto. Asiakkaan tehtävänä on myös ilmoittaa palveluntuottajalle toimitukseen vaikuttavista poikkeuksista. Selvää on, että kokonaisuus edellyttää asiakkaan prosessien yhteensovittamista palveluiden tuottajan prosesseihin.

Tilausprosessi on periaatteessa yksinkertainen. Tavoitetilassa kuntalainen voi valita kotiinsa tuotavan aterian hänen käytettävissään olevasta valikoimasta, ja hän voi tehdä tilauksensa ”suoraan ruokalistalta”. Asiakkaalla on käytettävissään internetissä ruokalista, josta hän tekee tilauksensa palveluntuottajalle, joka esimerkiksi on kunta. Palveluntuottaja voi aivan yhtä hyvin olla yritys tai mikä toimija tahansa. Aterian kotiinsa tilannut asiakas saa kuittauksen tilauksensa vastaanotosta, minkä lisäksi hän saa ilmoituksen aterian toimitusajan kohdasta. Asiakas jää odottamaan toimitusta sovittuna ajankohtana. Edellä kuvattu valinta ja tilaaminen tapahtuisi periaatteessa aivan samalla tavalla kuin silloin, jos asiakas tilaisi pizzan pizzataksilta. Toimintamalli on siten jo olemassa. Kysymys on, miten mallia voitaisiin soveltaa kuntien palvelutuotantoon.

Palveluntuottajan tehtävät ovat: valintamahdollisuuksien levittäminen (ruokalista), tilauksen vastaanotto ja kuittaus, kotiaterian tuottaminen, aterian siirtäminen kuljetettavaksi sekä aterian toimittaminen asiakkaalle. Tehtävät koostuvat usean henkilön eri työvaiheesta, jotka on käytävä läpi kokonaisuuden hahmottamiseksi. Tehtävät voidaan määrittää myös toiminnoittain: ruokalistan laatiminen, tilaustenhallinta, aterian tuottaminen, logistiikka ja laskutus.

Tieto

Toiminnan kehittämisen periaatteiden mukaisesti seuraavassa vaiheessa on arvioitava, mikä on palveluiden tuottamiseen tarvittava tieto. Tällöin voidaan puhua tietoarkkitehtuurista, joka on saumaton osa kokonaisarkkitehtuuria. Periaatteiden mukaisesti on tunnistettava palveluiden tuottamiseen tarvittava oikea ja oleellinen tieto, ja miten tieto on helposti löydettävissä, saatavissa ja käytettävissä toimintaa tukevilla tietojärjestelmissä.

Tietoarkkitehtuurin (tiedonhallinnan) näkökulmasta palvelut näyttäytyvät seuraavasti: ruokalista koostuu tiedoista, tilauksessa ruokalistassa oleva tietoa siirtyy palveluntuottajalle, jossa tilaustieto otetaan vastaan ja siirretään tuotantoon aterian tuottamiseksi. Valmistumisen jälkeen tiedot siirtyvät logistiikkaan, joka toimittaa aterian asiakkaan antamien yhteystietojen perusteella. Kyse on siten kokonaisuudesta, jossa tarvitaan vähintään ne tiedot, mitä tar-

vitaan asiakkaan tilauksesta aterian valmistamiseen ja toimittamiseen asiakkaalle. Kyseessä on toiminnan ydintieto (masterdata). Ydintietoa on arvioitava niin asiakkaan kuin palveluntuottajan näkökulmasta.

Tavoitetilassa ruokapalveluiden tarvitsema ydintieto on käytettävissä siten, että sitä voidaan hyödyntää kaikissa kunnan käytössä olevissa IT-sovelluksissa. Ratkaisu mahdollistaa, että IT-sovellukset keskustelevat keskenään. Edellytyksenä on, että sovellukset on rakennettu yhteisesti sovittujen periaatteiden, standardien mukaisesti (teknologia-arkkitehtuuri).

Merkittävää on, että palveluiden tietojenhallintaa arvioitaessa näkökulma muuttuu palveluntuottajan näkökulmaksi. Palveluntuottaja päättää asiakkaan saamasta tarjonnasta (ruokalistasta), ts. mitä asiakkaan on ylipäättään mahdollista tilata. Oleellista kuitenkin on, että palveluntuottajan toiminnan lähtökohtana olisivat asiakkaan tarpeet, ts. minkälaista ruokaa ja aterioita hän haluaisi. Asiakkaan ja palveluntuottajan näkökulmat ja tarpeet kohtaavat, vaikka näkökulma välillä vaihtuukin. Näkökulman muuttaminen on erittäin tärkeää kehittämisen ydinosaamista!

IT-sovellus (tietojärjestelmä)

Kokonaisarkkitehtuuriperiaatteiden mukaisesti toiminta asettaa tiedonhallinnalle vaatimukset. IT-sovellusten tehtävänä on tukea tiedonhallinnan asettamia vaatimuksia. Lähtökohtana ja tavoitteena on ollut, että IT-sovellusten tehokas käyttö parantaa organisaatioiden toimintaa ja palveluiden laatua, joista viime kädessä hyötyvät kuntalaiset.

IT-sovellusten hyödyntämisen esteenä on ollut niiden yhteentoimimattomuus, sovellukset eivät keskustele keskenään. Ongelma on tunnistettu myös kotiateriapalvelun eri työvaiheissa. Syitä on useita, joista yksi on ollut kokonaiskuvan puuttuminen. Kokonaisarkkitehtuuriperiaatteiden oletetaan tuovan tähän ratkaisua.

Aikaisemmin on viitattu eräänlaiseen osaoptimointiin, ts. tietojärjestelmiä on hankittu hyvinkin yksittäisiin ratkaisuihin. Hankinnat on myös tehty hyvin eri aikoihin, ja vasta myöhemmin on todettu järjestelmien tarve toimia yhteen. Yhteentoimivuus ei ole kuitenkaan itsetarkoitus, vaan oleellista on ymmärtää ne tilanteet, joissa yhteentoimivuutta tarvitaan. Käytännössä tavoite konkretisoituu siinä, mitä tietoja eri sovellusten välillä pitää liikkua.

Kaikille organisaatioille keskeinen haaste on tehdä selkeä strateginen IT-politiittinen linjaus. Onko lähtökohtana laajojen sovellusten (kokonaisratkaisuiden) hankkiminen, joka voi merkitä erilaisia kompromisseja, vai hankitaanko

useita, ketteriä sovelluksia, jotka näyttäisivät tukevan tehokkaasti prosessien toteuttamista. Jälkimmäisessä tapauksessa on ymmärrettävä, että tavoitteen saavuttamiseksi sovellusten välille on saatava toimivat rajapinnat. Yhtä selkeää ratkaisua ei välttämättä ole. Päätös on kuitenkin esim. kunnan kannalta erittäin tärkeä, joten päätös on tehtävä kunnan ylimmällä tasolla. Kokonaisarkkitehtuuri voisi olla päätöksenteon apuna.

Miten tavoitetaan – muutoksen johtaminen

Kokonaisarkkitehtuuriperiaatteissa korostetaan toimintälähtöisyyttä, mikä myös entistä selvemmin ymmärretään ja hyväksytään. Kyse on kuitenkin vasta lähtökohdista ja jopa hypoteesista. Tavoitteen konkretisoinnissa on oma haasteensa; miten muutos toteutetaan ja pystytään viemään käytäntöön. Ensimmäinen askel olisi tavoitetilan asettaminen. Visioita on aina rakennettu. Todellinen haaste on lähteä rakentamaan konkreettista toimintamallia nykytilasta kohti tavoitetilaa. Selvää on, että tavoitetilaan ei päästä heti, vaan siirtymäpolku on mallinnettava ja vaiheistettava.

Siirtymisestä alkaa matka kohti muutosta, jota on johdettava. Lähtökohta on erittäin haastava, koska olemassa olevat ratkaisut ja toimintamallit ovat muodostuneet useiden vuosien kuluessa. Muutos edellyttää teknologisten ratkaisuiden hyödyntämistä ja soveltamista, mutta ennen kaikkea henkilöstön valmiuksien lisäämistä. Suurin haaste todennäköisesti onkin ihmisten ajattelun muuttamisessa, sillä vasta sen jälkeen päästään todelliseen muutokseen ja tavoitetilaan. Ihmisen ajattelun muutos edellyttää ymmärryksen lisääntymistä. Teesini olisi, että kokonaisuuden hahmottaminen auttaa ymmärtämistä, ja sitä kautta muutoksen hallitsemista. Tämän kaiken johtaminen ei ole vähäpätöinen haaste. Tärkeää on muistaa: kyse on toiminnan johtamisesta, ei enää erillisestä ”atk-asiasta”.

Lähteet

Hiironniemi, Silja 2013. Kuntien tehtävien kartoitus, raportti 2012. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2/2013. PDF-dokumentti. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/03_kunnat/20130117Kuntien_tehtavien_kartoitus_finaali_NETTI.pdf. Luettu 3.11.2014.

JHS-suositus 152. 2012. JHS 152 Prosessien kuvaaminen. JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. PDF-raportti. <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs152> Päivitetty 5.10.2012. Luettu 7.1.2015.

JHS-suositus 179. 2012. JHS 179 ICT-palvelujen kehittäminen: Kokonaisarkkitehtuurin kehittäminen. JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. PDF-raportti. <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs179>. Päivitetty 5.10.2012. Luettu 7.1.2015.

Kuntalaki L 365/1995. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950365>. Ei päivitystietoa. Luettu 7.1.2015.

Tietohallintolaki L 634/2011. Laki julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110634>. Luettu 7.1.2015.

VM-uutiskirje 57/2014. Valtiovarainministeriö 18.12.2014. WWW-dokumentti. http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/03_uutiskirjeet/5714_kunta.jsp. Luettu 8.1.2015.

VM 1998. Hallitus korostaa julkisten palvelujen laadun parantamista. Valtiovarainministeriö. Tiedote 16.4.1998. WWW-dokumentti. http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/1998/6672/name.jsp. Luettu 7.1.2015.

Yhteentoimivuusportaali. 2015. WWW-sivusto. www.yhteentoimivuus.fi. Luettu 7.1.2015.

